

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение
здравоохранения
"Патолого-анатомическое бюро"

ПРИКАЗ

№ 27

09.01.2014

О порядке рассмотрения обращений граждан в ТОГБУЗ "Патолого-анатомическое бюро"

В связи с необходимостью регламентирования порядка рассмотрения обращений граждан в ТОГБУЗ "Патолого-анатомическое бюро"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений и приема граждан в ТОГБУЗ "Патолого-анатомическое бюро" (Приложение №1).
2. Создать комиссию по рассмотрению обращений граждан в ТОГБУЗ "Патолого-анатомическое бюро" по вопросам, связанным с аутопсийным и биопсийным разделами работы в составе:
Председатель - Сажин А.В., заведующий отделением общей патологии.
Члены комиссии: Молчанов О.В., заведующий отделением биопсийных исследований;
Новиков С.А., заведующий отделением детской патологии;
Гумарева Г.Е., заведующая отделением инфекционной патологии;
Позднякова А.В., фельдшер-лаборант отделения биопсийных исследований.
Секретарь комиссии - Попова Е.П., фельдшер-лаборант отделения инфекционной патологии.
3. Утвердить Список дежурных администраторов, график их работы и личного приема граждан (Приложение №2).

Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Начальник ТОГБУЗ "Патолого-анатомическое бюро"



А.В. Блохин

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника

от 09.01.2014 № 27

Порядок

**рассмотрения обращений и приема граждан
в ТОГБУЗ «Патолого-анатомическое бюро»**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Порядок устанавливает единый подход в рассмотрении и разрешении в ТОГБУЗ «Патолого-анатомическое бюро» (далее - Учреждение) обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства (далее – обращения граждан), а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в Учреждении (далее – порядок приема).

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом.

1.3. Данные о приеме, учете, регистрации обращений (запросов) регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

1.4. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на комиссию по рассмотрению обращений граждан.

1.5. Основные термины:

- 1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;
- 2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности Учреждения, улучшению деятельности Учреждения;
- 3) заявление - просьба гражданина или иного лица о содействии в оказании медицинской помощи;
- 4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) коллективное обращение - подписанное обращение двух или более лиц;
- 6) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Учреждении;
- 7) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 8) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором выражено несогласие с предыдущим обращением, поступившему в Учреждение, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- 9) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, адресованный начальнику Учреждения, по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения;

2. Рассмотрение обращений и сроки рассмотрения обращений

2.1. К рассмотрению принимаются только обращения граждан, содержащие:

наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 21 апреля 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

2.4. В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.5. Обращения, поступившие в Учреждение, после регистрации в Журнале регистрации обращений граждан подлежат обязательному рассмотрению комиссией по рассмотрению обращений.

2.6. Обращения, связанные с биопсийным или аутопсийным разделами работы Учреждения в случаях уже отвеченных ранее исследований рассматриваются в течение 3-х рабочих дней.

2.7. Обращения, связанные с биопсийным или аутопсийным разделами работы Учреждения в случаях уже отвеченных ранее исследований, но требующих дополнительных диагностических мероприятий рассматриваются в срок до семи рабочих дней.

2.8. Обращения, связанные с оказанием платных услуг Учреждением рассматриваются в течение 3-х рабочих дней.

2.9. При необходимости Комиссия может назначить дополнительное время (до 20-ти рабочих дней) для проведения дополнительных исследований, требующих дополнительных не запланированных Учреждением затрат.

2.10. Обращения, разрешение которого не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителю с выдачей уведомления.

3. Разрешение обращений и запросов

3.1. Проверка обращений и запросов, в целях обеспечения наиболее объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения поставленных в них вопросов, осуществляется начальником Учреждения.

3.2. Обращения, содержащие сведения о неоднократном обращении неудовлетворившем заявителя, рассматриваются председателем комиссии по рассмотрению обращений.

3.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

3.4. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному удовлетворению интересов заявителя;

«удовлетворено повторное обращение» - принято решение об удовлетворении обращения, в котором направлено повторное обращение не удовлетворившее заявителя или обращение с дополнительными фактами;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю;

4. Направление ответов на обращения и запросы

4.1. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в Учреждение по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

4.2. При направлении заявителям ответов на обращения возвращаются в обязательном порядке приложенные к ним оригиналы, копии или сканированные документы.

4.3. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

5.1. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; с учетом действующего законодательства РФ, в том числе приказов по патологоанатомической службе;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов или уведомление о возврате заявителю;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится начальником бюро, заведующими структурных подразделений и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (В соответствии с Приказом №27 от 09.01.2014г.).

7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в данном Порядке.

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

8.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

УТВЕРЖДЕН
приказом начальника
от 09.01.2014 № 27

СПИСОК ДЕЖУРНЫХ АДМИНИСТРАТОРОВ

1. САЖИН АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ ОБЩЕЙ ПАТОЛОГИИ, КАБИНЕТ № 7, ГРАФИК РАБОТЫ С 08:30– 18:00, ТЕЛЕФОН 728424, 726734
2. МОЛЧАНОВ ОЛЕГ ВАСИЛЬЕВИЧ ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ БИОПСИЙНЫХ ИССЛЕДОВАНИЙ, КАБИНЕТ № 8, ГРАФИК РАБОТЫ С 08:30-18:00, ТЕЛЕФОН 728424, 726734
3. ГУМАРЕВА ГАЛИНА ЕВГЕНЬЕВНА ЗАВЕДУЮЩАЯ ОТДЕЛЕНИЕМ ИНФЕКЦИОННОЙ ПАТЛОГИИ, КАБИНЕТ № 7, ГРАФИК РАБОТЫ С 08:30-18:00, ТЕЛЕФОН 728424, 726734
4. НОВИКОВ СЕРГЕЙ АНАТОЛЬЕВИЧ ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ ДЕТСКОЙ ПАТОЛОГИИ КАБИНЕТ № 9, ГРАФИК РАБОТЫ С 08:30-18:00, ТЕЛЕФОН 728424, 726734
5. КАРЯКИН ВЛАДИМИР ВИКТОРОВИЧ, ЗАВЕДУЮЩИЙ ОТДЕЛЕНИЕМ ОНКОМОРФОЛОГИИ, КАБИНЕТ № 7, ГРАФИК РАБОТЫ С 08:30– 18:00, ТЕЛЕФОН 728424, 726734

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН НАЧАЛЬНИКОМ ТАМБОВСКОГО ОБЛАСТНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ПАТОЛОГО-АНАТОМИЧЕСКОЕ БЮРО» ЧАСЫ ПРИЕМА ВТОРНИК-ЧЕТВЕРГ С 14:00 — 16:00.

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН:

САЖИН А.В. КАЖДЫЙ ВТОРНИК С 15:00- 16:00

МОЛЧАНОВ О.В. КАЖДЫЙ ЧЕТВЕРГ С 15:00- 16:00

ГУМАРЕВА Г.Е. – КАЖДЫЙ ПОНЕДЕЛЬНИК С 15:00- 16:00

НОВИКОВ С.А. – КАЖДУЮ СРЕДУ С 12:00-13:00

КАРЯКИН В.В. – КАЖДУЮ ПЯТНИЦУ С 15:00- 16:00

НАЗВАНИЕ ОФИЦИАЛЬНОГО САЙТА pat68.ru

ЭЛЕКТРОННАЯ ПОЧТА i7360@tmb.ru

РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ Журнал
регистрации обращений граждан