

ПРИКАЗ

№ 61/1

от 04.07.2017 г.

«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ ГКБ № 8»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Ивановской области от 31.01.2012 №4-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области" и в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ ГКБ №8.

приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ ГКБ № 8 (приложение 1).
2. Перечень должностных лиц ОБУЗ ГКБ № 8 в чьи должностные обязанности входит рассмотрение обращений граждан (приложение 2).
3. Форму журнала регистрации обращений граждан (приложение 3).

Главный врач

М.А. Грязнова

Порядок рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ ГКБ № 8

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ ГКБ № 8 разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ ГКБ № 8 и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в ОБУЗ ГКБ № 8.

1.2. Рассмотрение жалоб в ОБУЗ ГКБ № 8 осуществляется в соответствии с:

- ✓ Конституцией РФ;
- ✓ Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- ✓ Законом Ивановской области от 31.01.2012 №4-ОЗ "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области".

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом ОБУЗ ГКБ № 8, заместителем главного врача по медицинской части, другими должностными лицами в пределах их должностных обязанностей.

1.4. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений в форме электронного документа и личный прием граждан.

1.5. При рассмотрении обращения должностным лицом **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 (в т.ч. медицинскую) тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 ФЗ № 59 от 02.05.2006г.;
- 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.

1.6. 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.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем письменном обращении *в обязательном порядке указывает:*

- *наименование учреждения*, в которое направляет письменное обращение (либо Ф.И.О. соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица)
- *свои фамилию, имя, отчество* (последнее - при наличии),
- *почтовый адрес*, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,
- излагает *суть предложения*, заявления или жалобы,
- ставит *личную подпись и дату*.

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

2.2. Обращение, поступившее *в форме электронного документа*, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком для рассмотрения письменного обращения.

В обращении гражданин *в обязательном порядке указывает:*

- *свои фамилию, имя, отчество* (последнее - при наличии),
- *адрес электронной почты*, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.7. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (в т.ч. медицинскую), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.

4. Направление и регистрация письменного обращения

4.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в ОБУЗ ГКБ № 8 или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем главного врача в течение трех дней с момента поступления обращения.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОБУЗ ГКБ № 8, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, указанных в пункте 3 настоящего Порядка.

5. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

Обращение, поступившее в ОБУЗ ГКБ № 8 подлежит обязательному рассмотрению.

6. Сроки рассмотрения письменного обращения

6.1. Письменное обращение, поступившее в ОБУЗ ГКБ № 8 рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

6.2. В исключительных случаях, главный врач ОБУЗ ГКБ № 8 вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление срока ответа на обращение производится по рапорту ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Администрацией Президента РФ, Правительством Ивановской области, Департаментом здравоохранения Ивановской области, другим государственным органом, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

7. Рассмотрение обращений граждан

7.1. Главный врач ОБУЗ ГКБ № 8 или иное должностное или уполномоченное им лицо:

- ✓ обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- ✓ запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- ✓ принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- ✓ дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3 настоящего Порядка;
- ✓ уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.2. Ответ на обращение подписывается главным врачом ОБУЗ ГКБ № 8 либо уполномоченным на то лицом.

7.3. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в ОБУЗ ГКБ № 8 проводится главным врачом и заместителем главного врача по медицинской части. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан (информационные стенды, официальный сайт ОБУЗ ГКБ № 8).

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал регистрации обращений граждан (далее - журнал). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком (п. 4 и 6).

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителей ОБУЗ ГКБ № 8, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке, а именно:

- ✓ граждане, отнесенные к категориям инвалиды войны и граждане других категорий, предусмотренным статьями 14 - 19 и 21 Федерального закона от 12.01.1995 N 5-ФЗ "О ветеранах";
- ✓ граждане России, награжденные знаком "Почетный донор России" и "Почетный донор СССР", в соответствии с действующим законодательством;
- ✓ граждане России, удостоенные званием Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы, согласно статье 4 Закона Российской Федерации от 15.01.1993 N 4301-1 "О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы";
- ✓ граждане России в соответствии с пунктами 1 и 2 части 1 статьи 13 Закона Российской Федерации от 15.05.1991 N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Главный врач ОБУЗ ГКБ № 8 и заместитель главного врача по медицинской части осуществляют:

- ✓ контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений;
- ✓ анализ содержания поступающих обращений;
- ✓ принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

10. Ответственность за нарушения

Лица, виновные в нарушении Федерального законодательства по рассмотрению обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Главный врач

М.А. Грязнова

**Перечень должностных лиц ОБУЗ ГКБ № 8, в чьи обязанности входит
рассмотрение обращений граждан**

1. Главный врач Грязнова М.А.
2. Заместитель главного врача по медицинской части Потешонкова С.В.
3. Заведующая женской консультацией № 7 Крышка М.В.
4. Заведующая женской консультации № 2 Ельникова О.А.

Перечень лиц, ответственных за своевременную регистрацию обращений граждан

1. Секретарь главного врача Куженькина М.А.
2. Старшая акушерка женской консультации № 7 Федосеева Н.А.
3. Старшая акушерка женской консультации № 2 Круткова Е.Л.

Журнала регистрации обращений граждан

№ п/п	Дата приема/ поступления обращения	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица проводившего прием /рассматр. обращение