

Утверждено  
приказом главного врача ОГБУЗ  
Волгореченская ГБ  
от 07.08.2013 г. № 145.1

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ Волгореченская ГБ.

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ Волгореченская ГБ (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – № 59-ФЗ) и определяет сроки и последовательность, а так же устанавливает порядок рассмотрения обращений гражданами сотрудниками ОГБУЗ Волгореченская ГБ.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные, в том числе в форме электронного документа и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ОГБУЗ Волгореченская ГБ.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее обращение), направленное в ОГБУЗ Волгореченская ГБ это может быть в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же внутренних актов ОГБУЗ Волгореченская ГБ, развитию и улучшению деятельности учреждения;

- «заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе медицинской организации и его сотрудников, либо критика деятельности медицинской организации и его сотрудников;

- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- «сотрудник» - лицо, работающее в медицинской организации, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ Волгореченская ГБ, 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 № 59-ФЗ.

1.5. Конкретным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

### II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

- Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на Портале ОГБУЗ Волгореченская ГБ [www.volgorzdrav.ru](http://www.volgorzdrav.ru) в сети Интернет, на информационных стендах.

- Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

- Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону 8(49453)31474.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом медицинской организации;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан:

- Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача медицинской организации: 156901, Костромская область, город Волгореченск, улица Пионерская, дом 5/7.

- Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача: [volgcrb@lpu.dzo-kostroma.ru](mailto:volgcrb@lpu.dzo-kostroma.ru).

- При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

- Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом еженедельно по понедельникам с 10.00 до 11.00 часов.

- Дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в ОГБУЗ Волгореченская ГБ - является Портал [www.volgorzdrav.ru](http://www.volgorzdrav.ru).

- Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(49453)31474.

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:

- В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача либо должность соответствующего сотрудника, а также 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.

- При обращении граждан в адрес медицинской организации путем заполнения специальной формы на Портале медицинской организации должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, 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. Устные обращения граждан:

- При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы;

- Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом медицинской организации, заведующей амбулаторно-поликлинической службой, заведующей детским поликлиническим отделением медицинской организации. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан:

- Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в медицинскую организацию;

- В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями;

- Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача;

- Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;

- Обращения граждан, направленные в медицинскую организацию органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 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.

- Устные (личные) обращения, регистрируются сотрудниками, рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной медицинской организацией.

- При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, 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 вопросов.

- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

- В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ОГБУЗ Волгореченская ГБ, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

#### 2.7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имущества сотрудника, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение сем дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- 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 главный врач медицинской организации 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 ОГБУЗ Волгореченская ГБ или одному и тому же сотруднику. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;

Регистрация письменных обращений граждан:

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через Портал ОГБУЗ Волгореченская ГБ в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции медицинской организации. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе в обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

Рассмотрение письменных обращений граждан:

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу.

3.8. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть согласовано с главным врачом (исполняющему обязанности главного врача) с соответствующим обоснованием. В случае необходимости привлечения соисполнителей поручения, сотрудник, ответственный за исполнение поручения по рассмотрению обращения действует в таком же порядке.

3.10. Соисполнители поручения согласовывают с ответственным исполнителем (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы). В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений. В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существующего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы и законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов. В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.14. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

- В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

- При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.
- При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу (исполняющему обязанности главного врача).

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающие) исполнители.

3.17. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну,

подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

3.19. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.20. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве медицинской организации в соответствии с утвержденной номенклатурой в течении 5 лет.

3.21. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы или обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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.

Документы медицинской организации, страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных № 59-ФЗ;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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.

#### IV. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) И РЕШЕНИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНИМАЕМЫХ) СОТРУДНИКАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

4.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников ОГБУЗ Волгореченская ГБ, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве