

**СОГЛАСОВАНО**

Председатель ПК ГБУЗ «ОПТД»

\_\_\_\_\_ Т.В.Савельева

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**УТВЕРЖДАЮ**

Главный врач ГБУЗ «ОПТД»

\_\_\_\_\_ Н.Б.Харламова

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В  
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ОРСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ  
ДИСПАНСЕР»  
(далее по тексту - ГБУЗ «ОПТД»)**

**1.Основные положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ОПТД» (далее по тексту - Положение) - разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 22.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан (индивидуальных и коллективных обращений) должностными лицами ГБУЗ «ОПТД», а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГБУЗ «ОПТД», его филиалы - это письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные либо электронные обращения граждан;
- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, 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, недостатках в работе медицинского персонала и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ГБУЗ «ОПТД»;
- коллективное обращение – обращение двух или более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.3. Форма обращения гражданами может быть выбрана самостоятельно.

При рассмотрении обращения должностными лицами ГБУЗ «ОПТД» 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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Организация работы с обращениями граждан должностными лицами ГБУЗ «ОПТД» ведется в соответствии с Конституцией РФ, Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

В ГБУЗ «ОПТД» рассматриваются обращения всех граждан по вопросам, находящимся в ведении лечебного учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом ГБУЗ «ОПТД», заместителями главного врача по направлениям, заведующими структурных подразделений, по поручению главного врача.

1.7. При уходе работника в отпуск, на больничный лист, переводе или командировке, обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно замещающему данного работника на основании приказа главного врача ГБУЗ «ОПТД».

1.8. Должностные лица, ведущие прием граждан или рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ:

- за утрату обращения гражданина и приложенных документов к обращению;
- за отказ от рассмотрения обращения гражданина;
- за рассмотрение обращения гражданина сверх сроков, установленных Федеральным законом РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением;
- за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в ГБУЗ «ОПТД» или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.9. Учет обращений граждан, контроль за их рассмотрением и анализ поступивших обращений, осуществляет должностное лицо ГБУЗ «ОПТД».

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБУЗ «ОПТД» или к должностному лицу с критикой деятельности ГБУЗ «ОПТД» или

должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.11. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц ГБУЗ «ОПТД» при рассмотрении обращения, по решению суда.

## **2. Письменная форма обращения граждан**

2.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою 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.

Обращение, поступившее в ГБУЗ «ОПТД» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В 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.

2.2. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ «ОПТД» или должностному лицу в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан», который находится в приемной главного врача ГБУЗ «ОПТД».

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ОПТД» или должностного лица, 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 случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению. Ответ на такое обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган 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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заместителю главного врача по направлениям, заведующим структурных подразделений или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.3. Обращение, поступившее в ГБУЗ «ОПТД» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Должностное лицо, рассматривающее обращение граждан:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других соответствующих органах вне ГБУЗ «ОПТД», филиалах, структурных подразделениях ГБУЗ «ОПТД» и у иных должностных лиц;
- 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.4. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ «ОПТД» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пп. 2) п. 2.3. настоящего Положения, главный врач ГБУЗ «ОПТД», заместитель главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Главный врач ГБУЗ «ОПТД», заместитель главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицо, временно его замещающее, имеет право сократить сроки рассмотрения обращений граждан по своему усмотрению.

### **3. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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, рассматривающее обращение гражданина, 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 соответствующий орган 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 в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач ГБУЗ «ОПТД» или должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, вправе принять решение о беспосредственности очередного обращения и прекращении переписки с

гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГБУЗ «ОПТД» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в ГБУЗ «ОПТД» осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям, заведующими филиалов, заведующими структурных подразделений, по поручению главного врача.

Предварительная запись на прием к главному врачу ГБУЗ «ОПТД» ведется секретарем приемной главного врача.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информацию, расположенную на информационных стендах в здании ГБУЗ «ОПТД», официальном сайте ГБУЗ «ОПТД» (e\_mail: [orskutub@email.orgus.ru](mailto:orskutub@email.orgus.ru)), через приемную главного врача ГБУЗ «ОПТД».

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

4.3. Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан», который находится в приемной главного врача ГБУЗ «ОПТД».

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 предложений, заявлений, жалоб и приема граждан».

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

«Журнал регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан» заполняется лично должностным лицом, осуществляющим прием гражданина или секретарем приемной главного врача ГБУЗ «ОПТД» по поручению главного врача. Заполненные «Журнала регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан» находится на хранении в номенклатурном деле должностного лица, осуществляющего личный прием граждан.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан», и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ОПТД», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## 5. Требования к приему и регистрации обращения, направлению ответа на обращение

5.1. Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, факсимильные обращения, электронной формы обращения и документы к ним) и приложенные к обращениям документы (далее по тексту - документы), связанные с их рассмотрением, адресованные главному врачу ГБУЗ «ОПТД», его заместителям по направлениям, заведующим филиалов, заведующим структурных подразделений, поступают секретарю приемной главного врача ГБУЗ «ОПТД».

5.2. При приеме и первичной обработке документов:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту прилагается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланные документы возвращаются на почту не вскрытыми.

По выявленным нарушениям и недостаткам по поступившему документу составляется акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого (далее по тексту – акт). Акт составляется лицом, которое занималось приемом и обработкой документа в следующих случаях:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось письменного вложения документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружались денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки.

Акт составляется в двух экземплярах, подписывается лицом, которое занималось приемом документа и его обработкой. О несоответствии почтовой корреспонденции уведомляется главный врач ГБУЗ «ОПТД» или заместитель главного врача по медицинской части, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача, о чем делается отметка в акте. При этом, один экземпляр акта посылается отправителю (если имеется адресат), второй хранится в отделе делопроизводства.

Получив конверт с предполагаемым документом: нестандартное по весу, размеру, форме; имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой; имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), лицо, занимающееся приемом и обработкой документов, должно, не вскрывая конверт, сообщить об этом главному врачу ГБУЗ «ОПТД» или заместителю главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицу, временно исполняющего обязанности главного врача. Должностное лицо о вышеуказанном факте немедленно сообщает в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.3. После приема и первичной обработки документы подлежат регистрации секретарем приемной главного врача путем ввода необходимых данных обратившихся граждан и содержания их обращений в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан».

Обращение гражданина проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством РФ срок рассмотрения или гражданин не удовлетворен полученным ответом. О повторности

обращения делается отметка в виде буквы «П» на первой странице документа рядом с регистрационным штампом входящей документации.

Затем, в правом нижнем углу первой страницы документа проставляется регистрационный штамп входящей документации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются аналогично вышеуказанному письменному обращению гражданина как входящие документы.

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилии лиц, направивших обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Отправитель» делается запись «Анонимно», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем приемной главного врача ГБУЗ «ОПТД». По просьбе обратившегося гражданина ему выдается работником копия обращения, в котором указаны: номер входящей корреспонденции, дата, Ф.И.О. и подпись, получившего обращение гражданина.

5.4. После регистрации обращений граждан секретарем приемной главного врача в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан» документы передается главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицу, временно исполняющего обязанности главного врача, для решения вопроса об исполнителе данного обращения.

Ответ по обращениям граждан оформляется на фирменном бланке ГБУЗ «ОПТД».

Ответ на обращение граждан должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным (достоверность ссылки на нормативные акты) и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. Если сроки рассмотрения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения обращения, по истечении которой будет дополнительно сообщено гражданину о проделанной работе и принятому решению.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданина, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, ответы не даются.

5.5. Ответы на обращение граждан подписывается главным врачом ГБУЗ «ОПТД», заместителем главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицом, временно исполняющего обязанности главного врача. На лицевой или оборотной стороне последнего листа ответа в левом нижнем углу обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, его должность, номер контактного телефона.

Ответ на обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан».

Ответ на обращение гражданина, поступившее в ГБУЗ «ОПТД» или должностному лицу в форме электронного документа, также регистрируется в «Журнале регистрации предложений, заявлений, жалоб и приема граждан» и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Отправление письменных ответов на обращения граждан без регистрации не допускается.

В случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе и если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, то должностное лицо - исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

5.6. В ответе на обращение направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323 -ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

5.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, могут храниться в номенклатурных делах заместителей главного врача по направлениям, юрисконсульта или передаваться для хранения в приемную главного врача ГБУЗ «ОПТД».

Согласовано:  
Юрисконсульт \_\_\_\_\_



