

## **ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГАУЗ «ОРЕНБУРГСКАЯ РБ»**

### **1. Основные положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «Оренбургская РБ» (далее по тексту – Положение) – разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан (индивидуальных и коллективных обращений) должностными лицами ГАУЗ «Оренбургская РБ» (далее – Учреждение), а также ведения делопроизводства по ним.

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, Учреждение;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- **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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

- **ходатайство** - вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

- **коллективное обращение** - обращение двух или более граждан, подписанное инициаторами коллективного обращения или путем сбора подписей;

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

1.3. Форма обращения гражданами может быть выбрана самостоятельно.

1.4. При рассмотрении обращения должностными лицами Учреждения 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

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

В Учреждении 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 Учреждения, заместителями главного врача по направлениям, заведующими структурными подразделениями 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.

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.

1.9. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственные или муниципальные органы или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения 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 Учреждения 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 Учреждение 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 электронной форме, 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 Учреждение или должностному лицу в «Книге жалоб и предложений ГАУЗ «Оренбургская РБ», которая находится в приемной главного врача Учреждения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения 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.

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

2.3. Обращение, поступившее в Учреждение 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 органах вне Учреждения, в структурных подразделениях Учреждения 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.

По результатам рассмотрения обращения должностное лицо (исполнитель) заполняет контрольную карточку обращения и передает ее вместе с ответом секретарю главного врача.

2.4. Письменное обращение, поступившее в Учреждение 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 Учреждения, заместитель главного врача, имеющий право первой подписи, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней,

уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Главный врач и заместитель главного врача, имеющий право первой подписи, 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, 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. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. Должностные лица 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.

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

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, главный врач либо уполномоченное им 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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 том числе врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается

о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.7. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

#### **4. Личный прием граждан**

4.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям, заведующими структурных подразделений, по поручению главного врача.

Предварительная запись на прием к главному врачу Учреждения ведется секретарем 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 Учреждения, официальном сайте Учреждения.

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

Граждане приглашаются в порядке очередности.

4.3. Содержание устного обращения заносится в журнал карточек личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Журнал карточек личного приема гражданина заполняется лично должностным лицом, осуществляющим прием гражданина или секретарем приемной главного врача по поручению главного врача. Журнал карточек личного приема гражданина находится на хранении в номенклатурном деле должностного лица, осуществляющего личный прием граждан.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Книге жалоб и предложений ГАУЗ «Оренбургская РБ» и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.5. 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.

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 приложенные к обращениям документы (далее по тексту – документы), связанные с их рассмотрением, адресованные главному врачу Учреждения, его заместителям по направлениям, заведующим структурных подразделений, поступают к делопроизводителю с последующей передачей в приемную главного врача.

5.2. При приеме и первичной обработке документов делопроизводителем:

- 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 невскрытыми.

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 Учреждения или заместитель главного врача, имеющий право первой подписи, о чем делается отметка в акте. При этом, один экземпляр акта посылается отправителю (если имеется адресат), второй хранится у делопроизводителя.

5.3. После приема и первичной обработки документы подлежат регистрации делопроизводителем путем ввода необходимых данных обратившихся граждан и содержания их обращений в системе электронного делопроизводства и документооборота.

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

Регистрационный штамп входящей документации проставляется в правом нижнем углу первой страницы документа. 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 «Ф.И.О. заявителя» 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 делопроизводителем. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения, в котором указаны: номер входящей корреспонденции, дата, Ф.И.О. и подпись, получившегося обращение гражданина.

После регистрации делопроизводитель передает обращение гражданина и приложенные к нему документы секретарю главного врача.

5.4. Обращение гражданина регистрируется секретарем главного врача в «Книге жалоб и предложений ГАУЗ «Оренбургская РБ», заводится контрольная карточка обращения и передается главному врачу или заместителю главного врача, имеющему право первой подписи, для решения вопроса об исполнителе данного обращения.

Ответ по обращениям граждан оформляется на фирменном бланке Учреждения.

Ответ на обращение граждан должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам он 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.

5.5. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом Учреждения, заместителем главного врача, имеющего право первой подписи.

На лицевой стороне последнего листа в левом нижнем углу обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер контактного телефона.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в Учреждение или должностному лицу, в том числе в форме электронного документа, регистрируются в системе электронного делопроизводства и документооборота 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.

5.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются на хранение в приемную главного врача Учреждения.