

ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им. Колчановой Г.Ф.»

ПРИКАЗ № 41 А

с. Большая Соснова

10.01.2025г.

Об утверждении Положения по организации работы

по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им. Колчановой Г.Ф.»

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации

Приказываю:

1. Утвердить Положение по организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им. Колчановой Г.Ф.» (Приложение № 1).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им.

Колчановой Г.Ф.»



С.А. Рубцова

Согласовано:

Председатель Профсоюзного комитета
ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ
им. Колчановой Г.Ф.»



А.Б. Старкова

2025г.

Утверждаю:

Главный врач
ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ
им. Колчановой Г.Ф.»



С.А. Рубцова

2025г.

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им. Колчановой Г.Ф.» (далее - медицинская организация) обращений граждан.

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

обращение гражданина (далее - **обращение**) - направленные в медицинскую организацию в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

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 медицинской организации, либо критика ее деятельности;

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 медицинской организации.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в медицинскую организацию лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения медицинской организацией гражданин имеет право:

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

- 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, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в медицинскую организацию с критикой ее деятельности 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.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2. Порядок рассмотрения обращений

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу медицинской организации.

Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в приемной главного врача ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им. Колчановой Г.Ф.»..

2.3. 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.

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

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

2.4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 1 дня с момента поступления в медицинскую организацию.

2.5. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение 30 суток.

В исключительных случаях руководитель образовательной организации вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 5 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.6. Обязанность по приему и рассмотрению обращений граждан возлагается на секретаря Вахрушеву Анну Александровну.

Секретарь:

- 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 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;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Секретарь несет персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

2.7. Ответ на обращение оформляется письмом, подписывается руководителем медицинской организации.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

Ответ на обращение не дается:

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

- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению,

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что медицинская организация не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, в течение 3-х (трех) суток.

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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 медицинскую организацию.

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется в течение 3 дней со дня регистрации в соответствующий орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Если в 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.

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, руководитель 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 медицинскую организацию. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в медицинскую организацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 3 суток со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан в медицинской организации проводится главным врачом ГБУЗ ПК «Большесосновская ЦРБ им. Колчановой Г.Ф.».

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3.3. Содержание устного обращения заносится в карточку 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.

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

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

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

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

4.1. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на Безрукову С.В., специалиста по защите информации (далее - ответственное лицо).

Ответственное лицо анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает в себя:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных справок о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля;