

УТВЕРЖДАЮ:
И.о. главного врача
ГБУ РО «Касимовская ЦРБ»
_____ М.М. Чадов

**Порядок рассмотрения обращений граждан в
Государственном бюджетном учреждении Рязанской
область «Касимовская центральная районная
больница» (ГБУ РО «Касимовская ЦРБ»)**

Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «Касимовская ЦРБ» (далее-порядок) разработан в соответствии в Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющие публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Обращения граждан могут поступать в ГБУ РО «Касимовская ЦРБ» в устной, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений), по электронной почте, через официальный сайт учреждения.

1. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан:

1.1 Закон Российской Федерации от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.2 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.3 Закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

1.4 Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.5 Закон Российской Федерации от 29 ноября 2010 г. №326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений:

2.1 Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовый адрес для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУ РО «Касимовская ЦРБ» в сети интернет: <https://kasimov-crb.gosuslugi.ru>

2.2 Почтовый адрес ГБУ РО «Касимовская ЦРБ»: 391300, Россия, г. Касимов, ул. Загородная д. 13

Телефон для справок: + 7 (49131) 5-06-12

Адрес электронной почты: kmmc@ryazan.gov.ru

Факс: + 7 (49131) 5-06-12

2.3 Самостоятельная подача письменных обращений, осуществляется по адресу: 391300, Россия, г. Касимов, ул. Загородная д. 13

2.4

График работы:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8:00 до 16.30

Суббота, воскресенье - выходные дни.

Обеденный перерыв с 12:00 до 12:30

3. Основные термины¹ :

3.1 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;

3.2 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;

3.3 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;

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

3.5 должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

¹ Статья 4 Федерального закона 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителям или заведующим отделений лично, либо через своего представителя. Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в учреждение из других органов или организаций. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

5.2 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;

5.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.4 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.

6. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. 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.

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

10. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

11. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждение:

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

11.2 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;

11.3 принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

11.4 дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

11.6 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего заявление, обязаны предоставить в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

11.7 проводит анализ поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращение.

12. Рассмотрению подлежат все обращения, направленные из других органов или организаций, поступившие в учреждение в письменной форме или электронной форме, в том числе жалобы, зафиксированные в книгах жалоб и предложений.

13. Все поступившие в письменной или электронной форме обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в учреждение, за исключением обращений, написанных в книгах жалоб и предложений.

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику принимает учреждение или о перенаправлении обращения в другое учреждение принимает главный врач в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

14. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Учет обращений ведется в журнале регистрации обращений.

Ответственность за работу с обращениями граждан и организацию работы по обращениям граждан возлагается приказом руководителя учреждения.

В журнале регистрации обращений в хронологическом порядке фиксируются:

14.1 дата регистрации;

14.2 порядковый номер регистрации;

14.3 **Ф.И.О.** заявителя;

14.4 адрес места жительства заявителя (адрес электронной почты);

14.5 краткое содержание (повод) обращения;

14.6 **Ф.И.О.** лица ответственного за рассмотрение обращения;

14.7 дата и номер регистрации ответа на обращение.

15. Во всех зданиях учреждения ведутся книги жалоб и предложений. Заведующие структурными подразделениями или лица, исполняющие их обязанности, еженедельно по понедельникам просматривают данные книги, и при наличии жалобы приносят книгу жалоб и предложений в приемную главного врача для рассмотрения ее по существу.

16. Порядок рассмотрения письменного обращения:

16.1 письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 (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 обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению и направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения, его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

16.2 письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере внутренних дел, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в сфере контроля за оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, в сфере миграции, а также правоприменительные функции по федеральному государственному контролю (надзору) в указанных сферах, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта) с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не подлежит 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;

16.3 учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения;

16.4 запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

16.5 письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцать) дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти и иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок;

16.6 в исключительных случаях учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

16.7 ответ на обращение оформляется на бланке учреждения, подписывается руководителем, либо уполномоченным на то лицом, направляется заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по адресу электронной почты, либо отдается нарочно.

17. Личный прием граждан.

17.1 личный прием граждан в учреждении проводится главными врачом и его заместителями по предварительной записи.

17.2 при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (справочная информация о документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, иностранных граждан и или без гражданства перечислена в Приложении № 3);

17.3 содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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;

17.4 Карточки личного приема граждан хранятся у ответственного лица за работу с обращениям граждан. Ответственное лицо за работу с обращениями граждан осуществляет учет и анализ обращений.

17.5 в случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

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

17.7 отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

18. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

18.1 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 соответствие с его компетенцией;

18.2 обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

18.3 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;

18.4 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 его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

18.5 в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение в праве 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 местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Настоящее положение подготовлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».