

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области
«Ижморская районная больница»**

П Р И К А З

от 10.01.2017г.

№ 12-о

**О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении здравоохранения Кемеровской области
«Ижморская районная больница»**

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Кемеровской области «Ижморская районная больница», согласно приложения 1 к настоящему приказу.

1.2. Форму Журнала регистрации обращений граждан в ГБУЗ КО Ижморская районная больница, согласно приложения 2 к настоящему приказу.

1.3. Карточку личного приёма (устного обращения) граждан, согласно приложения 3 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Г.С.Тарасенко

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
государственном бюджетном учреждении здравоохранения Кемеровской
области «Ижморская районная больница»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Кемеровской области «Ижморская районная больница» (далее учреждение) (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками учреждения.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в учреждение, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее — обращение) – направленное в учреждение письменной форме или форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» — рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов учреждения по 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 учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности учреждения 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, состоящее в трудовых отношениях с учреждением.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции учреждения рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным 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.

2. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. 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;

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.4. 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;

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.7. 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.

3. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте www.dkbcmr.ru в сети Интернет, на информационных учреждениях.

3.2. Информация о месте нахождения учреждения, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1 и размещена на информационных стендах, на сайте www.igmcrb.ru.

3.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в учреждения в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение, поставленных по обращению вопросов, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого осуществляется секретарем в приемной главного врача по телефону 8 (38459) 2-39-24.

4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение фамилию, имя, отчество главного врача учреждения почтовый адрес (уведомление о переадресации), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, свою фамилию имя отчество и ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

4.2. Обращение, поступившее 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.

4.3. При обращении гражданина в адрес учреждения путем заполнения специальной формы на сайте учреждения должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты для направления ответа).

5. Направление и регистрация обращения

5.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача учреждения: 652120, Кемеровская область, Ижморский район, пгт. Ижморский, ул. Молодежная, д.4.

5.2. Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача учреждения 17-muz-crb@kuzdrav.ru.

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

5.4. Письменное или устное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача 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.

6. Рассмотрение обращения

6.1. Должностное лицо:

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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за

исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

6.2. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставлять 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.

6.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.

6.4. Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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.

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

7.3. Должностное лицо 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.

7.4. 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.

7.5. 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 или должностное лицо либо уполномоченное на то

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 учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

7.7. 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 учреждение или соответствующему должностному лицу.

8. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. Обращения граждан, направленные в учреждение 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.

8.3. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

9. Личный прием граждан

9.1. Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах указана в Приложении №2 к Положению.

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

9.3. 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.

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

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

обращении вопросов

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. В учреждении должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют один раз в полугодие содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение №1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении здравоохранения
Кемеровской области «Ижморская районная больница»

**СВЕДЕНИЯ О ГБУЗ КО Ижморская районная больница
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. Полное наименование: Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Кемеровской области «Ижморская районная больница»
2. Юридический адрес: Кемеровская область, Ижморский район, пгт. Ижморский, ул. Молодежная, д.4
3. Почтовый адрес: 652120, Кемеровская область, Ижморский район, пгт. Ижморский, ул. Молодежная, д.4
4. Телефон для записи на прием граждан по личным вопросам: 8(38459)2-39-24.
5. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(38459)2-39-24.
6. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: 17-muz-crb@kuzdrav.ru
7. Адрес сайта (интернет-приемная): www.igmcrb.ru

Приложение №2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в государственном бюджетном
учреждении здравоохранения
Кемеровской области «Ижморская районная больница

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

Наименование должности	ФИО Ответственного лица	Место приема	Дни приема	Часы приема
Главный врач	Тарасенко Галина Семеновна	пгт. Ижморский, ул. Молодежная, д.4, кабинет главного врача	понедельник	10-00 до 11-00
Заместитель главного врача по организации медицинского обслуживания населения	Зеель Ольга Леонидовна	пгт. Ижморский, ул. Молодежная, д.4, кабинет зам. главного врача по МОН	четверг	10-00 до 11-00
Заместитель главного врача по поликлинической службе	Микова Инна Владимировна	пгт. Ижморский, ул. Ленинская, д.53, кабинет зам. главного врача по по поликлинической службе	вторник	10-00 до 11-00
Заместитель главного врача по экономическим вопросам	Емельяненко Валерий Дмитриевич	пгт. Ижморский, ул. Молодежная, д.4, планово- экономический отдел	пятница	10-00 до 11-00

*** При личном приёме граждан предьявляет документ, удостоверяющий личность** (ст.13 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Приложение №2
к приказу ГБУЗ КО Ижморская районная больница
От 10.01.2017г. №12-о

Журнал регистрации обращений граждан в ГБУЗ КО Ижморская районная больница

Регистрационный номер	Дата регистрации	От кого поступил (Ф.И.О., адрес)	Краткое содержание	Кому направлено на рассмотрение	Срок исполнения	Отметка о рассмотрении, результатах	Отметка о снятии с контроля

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
(УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ) ГРАЖДАН**

№ _____ Дата « _____ » _____ 20 _____ г. Время _____ лично, по телефону

ФИО полностью

Адрес _____

Телефон _____

Содержание вопроса:

Результат рассмотрения вопроса:

Ответ дан устно в ходе приема, отметка о согласии гражданина _____

Подпись гражданина

Прошу дать ответ письменно по существу вопроса _____

Подпись гражданина

Ознакомлены сотрудники:

ФИО	Дата	Подпись

Ответ дан _____

С контроля снял _____ (_____)

Дата _____