

## Положение

### об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ»

#### 1. Общие положения.

1.1. Предметом регулирования положения об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» (далее Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан и юридических лиц с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» (далее – Учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на письменные обращения, поступившие в электронной форме, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

1.4. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан:

- ГПК РФ от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.
- ФЗ РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»
- ФЗ РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»
- ФЗ РФ от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»
- ФЗ РФ от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»
- ФЗ РФ от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»
- Закон Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

- Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение.
- Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

- Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов.
- Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.
- Письменное обращение – обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме.
- Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения, либо его заместителями.
- Электронное обращение – обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.
- Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Учреждения и его заместителями, согласно утвержденному графику.
- Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

## 2. Прием письменных обращений.

2.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением ответственным за регистрацию обращений граждан.

2.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений граждан.

2.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

2.4. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

2.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к

полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

2.6. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и, по возможности, направляются адресату.

### 3. Регистрация обращений.

3.1. Все поступающие в Учреждение обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в «Журнале регистрации обращений» (далее - журнал) работниками структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений в течение 3 рабочих дней после их поступления и в обязательном порядке доводятся до главного врача.

3.2. Регистрация письменных обращений и обращений, поступивших по электронной почте, осуществляется работниками структурного подразделения, ответственного за регистрацию обращений, путем ввода необходимых данных об обратившихся лицах и содержании их обращений в журнал.

3.3. Журнал регистрации обращений содержит следующие графы: входящий номер поступившего обращения, дата поступления обращения, Ф.И.О. заявителя, адрес заявителя, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, ответственный исполнитель, установленный срок исполнения обращения, срок исполнения обращения и примечание.

3.4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан и юридических лиц подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан и юридических лиц, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

3.5. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты: наименование медицинской организации; заголовок; крайние даты (дата начала, дата окончания).

3.6. На каждом письменном обращении на лицевой стороне первого листа проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

3.7. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина, по его желанию, на копии обращения (при наличии копии обращения у гражданина) проставляется регистрационный штамп, дата регистрации, регистрационный номер, наименование занимаемой должности, фамилия и инициалы лица, ответственного за регистрацию обращений.

3.8. На обращениях граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

3.10. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

3.11. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

3.12. Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

3.13. Обращения граждан (с материалами к обращению) направляются главному врачу Учреждения в день регистрации или на следующий рабочий день.

#### 4. Рассмотрение обращений.

4.1. Все обращения граждан и юридических лиц, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан и юридических лиц, указанных в п. 4.4. настоящего Положения.

4.2. Обязанности по рассмотрению обращений и даче на них ответа возлагаются на заместителя главного врача или руководителя структурного подразделения Учреждения, указанного в резолюции главного врача.

4.3. По обращению принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям главного врача;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;

4.4. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

- если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по

которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

- если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращением сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

4.6. Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения, передаются в структурное подразделение ответственное за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

4.7. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

## 5. Сроки рассмотрения обращений.

5.1. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Руководитель учреждения в своей резолюции, при назначении ответственного за рассмотрение обращения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

## 6. Подготовка и направление ответов на обращения.

- 6.1. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 6.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 6.3. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 6.4. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
- 6.5. В ответе Учреждения 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».
- 6.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 6.7. 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.
- 6.8. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты, а так же за соблюдение срока дачи ответа на обращение.
- 6.9. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 6.10. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.
- 6.11. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента.

6.12. Оформленные надлежащим образом ответы передаются делопроизводителю Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

6.13. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.14. Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

## 7. Хранение письменных обращений

и материалов, связанных с их рассмотрением.

7.1. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, ответственном за делопроизводство.

7.2. Дело, сформированное по итогу рассмотрения обращения должно содержать:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

7.3. Дело, сформированное по итогу рассмотрения обращения, хранится в Учреждении 5 лет.

7.4. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на делопроизводителя Учреждения.

## 8. Анализ обращений, поступивших в Учреждение.

8.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, начальник юридического отдела ГБУЗ НО «Выксунская ЦРБ» осуществляют учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий.

8.2. Ежегодно до 01 февраля года следующего за отчетным начальник юридического отдела предоставляет главному врачу анализ обращений за предшествующий год.

## 9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи, исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

9.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

9.3. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

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

9.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача и руководителями структурных подразделений Учреждения, уполномоченными давать ответы на обращения граждан по направлениям.

9.5. Структурное подразделение Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

9.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

9.7. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

9.8. Структурное подразделение Учреждения ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу.

9.9. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача и руководителей структурных подразделений Учреждения, уполномоченных давать ответы на обращения граждан по направлениям.

9.10. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;



- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

9.11. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №2  
к приказу главного врача ГБУЗ НО  
«Выксунская ЦРБ»  
№ \_\_\_\_\_ от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ Г.

## ГРАФИК

Приема граждан по личным вопросам администрацией  
ГБУЗ НО «Выксунская центральная районная больница»

Главный врач – Витушкина Анастасия Сергеевна  
Тел.: 8 (83177) 3-52-80, четверг 14:00 – 16:00

Заместитель главного врача по медицинской части – *Карушев Андрей Владимирович*  
Тел.: 8 (83177) 3-25-41, четверг 14:00 – 16:00

Заместитель главного врача  
по клинико-экспертной работе – *Денисова Ольга Евгеньевна*  
Тел.: 8 (83177) 3-25-15, вторник 14:00 – 16:00

Заместитель главного врача  
по детству и родовспоможению – *Большаков Михаил Юрьевич*  
Тел.: 8 (83177) 3-47-63, среда 14:00 – 16:00

Заведующая городской поликлиникой – *Назыкова Ольга Николаевна*  
Тел.: 8 (83177) 3-11-36, среда 14:00 – 16:00

Начальник юридического отдела – *Хамков Максим Владиславович*  
Тел.: 8 (83177) 3-41-83, четверг 14:00 – 16:00