

# МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ САХА (ЯКУТИЯ)

## Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Оймяконская ЦРБ»

### ПРИКАЗ № \_\_\_\_\_

п.Усть-Нера

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2020г.

#### «О качественном рассмотрении обращений граждан»

В целях исполнения Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и требования Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития МЗ и СР РФ о качественном рассмотрении обращений граждан непосредственно в медицинских организациях и во исполнение приказа Министра здравоохранения Республики Саха (Якутия) № 01-8/4-721 от 12.05.2012г.,

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия) «Оймяконская ЦРБ»;
2. Утвердить состав комиссии по рассмотрению обращений граждан в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» и назначить членов комиссии ответственными должностными лицами по работе с обращениями граждан:  
**Председатель:**  
Суханова Г.А. – заместитель главного врача по медицинской части;  
(на период отпуска, нахождения на листке нетрудоспособности и прочие причины – лицо или лица, назначенные главным врачом)  
**Секретарь:**  
Егорова О.Т. – главная медицинская сестра.
3. Ответственным должностным лицам по работе с обращениями граждан обеспечить полное и качественное рассмотрение обращений граждан;
4. Организовать информационные стенды по обращениям граждан с указанием Ф.И.О. ответственных должностных лиц, № кабинета, телефона;
5. Организовать мониторинг обращений граждан с проведением ежеквартального анализа и контроля за принятием мер к ответственным исполнителям и должностным лицам;
6. Своевременно организовать личный прием граждан в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» согласно графику приема граждан;
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

И.И. Харламьева

Утверждаю:  
Главный врач ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»  
\_\_\_\_\_ И.И. Харлампьева

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия)**  
**«Оймяконская ЦРБ»**

**I. Общие положения**

**1.1.** Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Республики Саха (Якутия) «Оймяконская ЦРБ» (далее - ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ») (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», а также в целях исполнения Федерального закона от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и требования Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития МЗ и СР РФ о качественном рассмотрении обращений граждан непосредственно в медицинских организациях.

Положение 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 ответственными должностными лицами по работе с обращениями граждан.

**1.2.** Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», 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 ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», 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 ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» и его сотрудников, либо критика деятельности ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» 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, работающее в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

**1.4.** Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» 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.

## **II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

**2.1.** Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационных стендах ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

На информационных стендах ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан сотрудниками;
- адрес официального сайта и электронная почта ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» в сети Интернет;
- образец формы обращения в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

Сведения о месте нахождения ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГБУ РС (Я) «РБ Оймяконская ЦРБ», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону: (411 54) 2-00-04

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными за исполнение – членами Медицинского совета ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

Справочная информация: контактные телефоны ответственных должностных сотрудников ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», почтовые адреса, адрес сайта и адрес электронной почты, ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», месторасположение структурных подразделений, графике приема граждан предоставляется секретарем приемной главного врача по телефону: (411 54) 2-00-04 и размещена на информационном стенде.

**2.2.** Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

**2.3.** Порядок направления письменных обращений граждан:

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»: 678730, Оймяконский район, п.Усть-Нера, ул.Ленина, д.8.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача: [crbnera@yandex.ru](mailto:crbnera@yandex.ru).

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

График работы главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»: еженедельно по пятницам с 16ч.00 мин. до 18ч.00 мин. осуществляется прием граждан по личным вопросам.

График работы ответственных должностных лиц: прием граждан по личным вопросам осуществляется согласно приложению № 1 к настоящему Положению.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: т/ф (411 54)2-25-90.

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении № 1 к настоящему Положению.

**2.4.** Требования к документам, предоставляемым гражданином:

В письменном обращении гражданин указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

**2.5.** Устные обращения граждан:

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество, место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом «Оймяконская ЦРБ».

**2.6.** Требования к помещению для личного приема граждан:

Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и главного врача ГБУ РС(Я) «Оймяконская ЦРБ»;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

Главный врач ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» и ответственные за исполнение сотрудники, обеспечиваются идентификационными карточками (бейджик) или настольными табличками.

**2.7.** График приема граждан размещается на информационных стендах ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

## **2.8. Сроки рассмотрения обращений граждан.**

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ». Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» 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.

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.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» в течение 7 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.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» (Приложение № 2).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

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

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая запись.

## **2.9. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:**

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращении подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### **III. Административные процедуры**

**3.1.** Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

#### **Работа с обращениями граждан. Регистрация письменных обращений граждан**

**3.2.** Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

**3.3.** Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

**3.4.** На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» делается соответствующая отметка.

**3.5.** Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» делается запись «Анонимное».

**3.6.** Все обращения, поступившие в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» подлежат обязательному рассмотрению.

#### **Работа с обращениями. Рассмотрение письменных обращений граждан**

**3.7.** Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

**3.8.** Главный врач ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотрудникам, ответственным за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

**3.9.** В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» со служебной запиской с соответствующим

обоснованием для передачи главному врачу ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ») – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

**3.10.** Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

**3.11.** При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

**3.12.** При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

**3.13.** При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

**3.14.** В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

**3.15.** Подготовка проекта ответа ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» осуществляется ответственными должностными лицами согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» (исполняющему обязанности главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»).

**3.16.** Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» (лица, его замещающего) исполнители.

**3.17.** В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

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

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» с разъяснением причин отказа.

**3.19.** Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь (помощник руководителя) проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Республики Саха (Якутия), соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Республики Саха (Якутия), откуда поступило обращение.

**3.20.** После отправки ответа обращение снимается с контроля.

**3.21.** Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.



### **Особенности рассмотрения обращений граждан ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»**

**3.22.** Регистрация и рассмотрение обращений граждан в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» осуществляется в общем порядке и с соблюдением условий, установленных настоящим положением для рассмотрения обращений.

Регистрация обращений и постановка их на контроль (снятие с контроля) осуществляется путем регистрации в Журнале регистрации обращений граждан.

Ответ на обращение гражданина подписывается главным врачом ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» (лицом, его заменяющим в установленном порядке).

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, поступающих ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», несет главный врач ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

Ответственные должностные лица ежемесячно предоставляет информацию о поступивших письменных и устных обращениях граждан, и о результатах их рассмотрения главному врачу ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

### **Организация личного приема граждан**

**3.23.** Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», его заместителями и другими ответственными за исполнение лицами являющимися членами медицинского совета ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на информационных стендах ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

**3.24.** Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

**3.25.** При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

**3.26.** 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 журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

### **Работа с обращениями, поступившими по телефонам ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»**

**3.27.** Ответ на телефонный звонок в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения ГБУ РС (Я) «Оймяконская

ЦРБ», в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

**3.28.** Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

**3.29.** При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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.

Документы ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.9. настоящего Положения, 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.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения 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.

### **Анализ обращений граждан**

**3.30. В зависимости содержания жалобы заместитель главного врача по медицинской части и/или юрист, начальник отдела кадров** обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

Анализ осуществляется с учетом обращений, поступающих в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

**3.31.** По результатам анализа главному врачу ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

#### **IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

**4.1.** Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного 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 граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» осуществляет секретарь (помощник руководителя) приемной главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» или ответственное должностное лицо (зам. главного врача ОМР) по работе с обращениями граждан.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

**4.2.** Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

**4.3.** Секретарь (помощник руководителя) приемной главного врача ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» или ответственное должностное лицо (зам. главного врача по ОМР) направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

**4.4.** 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» при работе с обращениями граждан**

**5.1.** Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ».

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

**5.2.** Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ» в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

**СВЕДЕНИЯ О ГБУ РС (Я) «ОЙМЯКОНСКАЯ ЦРБ»  
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. Государственное бюджетное учреждение Республики Саха (Якутия) «Оймяконская ЦРБ» (далее - ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»).
2. Почтовый адрес: 678730, Республика Саха (Якутия), Оймяконский район, п.Усть-Нера, ул.Ленина, д.8
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»: приемная главного врача (411 54) 2-00-04.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: приемная главного врача (411 54) 2-00-04.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [crbnera@yande.ru](mailto:crbnera@yande.ru)
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: (411 54) 2-25-90.
7. Информация о сотрудниках ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦР» уполномоченных вести личный прием граждан.

<b>№</b>	<b>Ф.И.О., должность</b>	<b>Часы приема</b>	<b>Адрес</b>	<b>Телефон</b>
1	Харлампыева Ираида Ивановна  Главный врач ГБУ РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»	четверг: с 16:00 до 18:00	Оймяконский район, п.Усть-Нера, ул. Ленина, д.8	приемная главного врача (411 54) 2-00-04
2	Суханова Галина Александровна  Заместитель главного врача по МЧ	четверг с 16:00 до 18:00	Оймяконский район, п.Усть-Нера, ул. Ленина, д.8	(411 54) 2-16-86

Приложение № 2

к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном  
бюджетном учреждении РС (Я) «Оймяконская ЦРБ»

Журнал регистрации обращений граждан	Обоснована (+)			
	Не обоснована (-)			
	Код			
	Жалобы (ж)			
	Обращения (о)			
	Проведенные мероприятия			
	Результат рассмотрения			
	Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение			
	Тематика обращения			
	Категория (работающие/неработающие, дети до 14 лет, инвалиды)			
	Адрес регистрации и фактического проживания			
	ФИО, дата рождения обратившегося			
	Дата обращения			
№				