

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в ГБУЗ РК Вуктыльской ЦРБ**  
**на основании приказа 756/п от 07.06.2017г. (с изм. от 16.05.2019г.)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2008г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ РК « Вуктыльскую ЦРБ», далее Учреждение.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения, регистрации обращений граждан.

**2. Основные термины, используемые в Положении**

2.1. **Обращение** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2.2. **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи

2.3. **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 Учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

2.4. **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. **Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Учреждении.

**3. Права граждан при рассмотрении обращений**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

3.2. 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.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона 02.05.2008г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в Учреждение с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица либо в целях

восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

## **5. Требования к письменному обращению граждан**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

## **6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан**

6.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течении 3-х дней с момента поступления в приемной главного врача. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение №1 к Положению о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК Вуктыльской ЦРБ), либо путем внесения обращения в «Книгу жалоб и предложений», которая находится на информационном стенде приемной главного врача, холле поликлиники и в приемном покое.

6.2. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан:

6.2.1. 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.

6.2.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.2.3. В случае, если в письменном многократном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.2.4. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в сроки указанные в Положении.

6.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

6.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

6.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

## **7. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан**

7.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

7.4. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

## 8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема на официальном сайте Вуктыльской ЦРБ ([www.vukcgb.ru](http://www.vukcgb.ru)) и на информационном стенде приемной главного врача, холле поликлиники и в приемном покое, согласно приложению №2.

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

8.3. В случае, если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

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

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

8.7. Приказом главного врача выделяется и утверждается ответственный за работу с обращениями граждан: по ГБУЗ РК Вуктыльской ЦРБ зам. главного врача по КЭР Россамахина Татьяна Михайловна на основании приказа №75в/л.

8.8. На основании обращения гражданина ответственный работник решает вопрос о необходимости проведения экспертизы качества медицинской помощи. Экспертиза качества медицинской помощи проводится по медицинской документации с привлечением других заместителей главного врача.

8.9. При установлении обоснованности обращения данный случай оказания медицинской помощи передается ответственным работником на рассмотрение врачебной комиссии. Заседание комиссии оформляется протоколом, в котором указывается принятое решение, определяются сроки устранения недостатков. Решение комиссии утверждается приказом главного врача.

Приложение №1  
к Положению  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУЗ РК Вуктыльской ЦРБ

### Форма «Журнала регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. обратившегося, адрес, контактные телефоны	Вид обращения (кратков содержание)	Кому направлено	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6

### График личного приема граждан

ФИО	Должность	Дни приема и часы приема
Соя Наталья Александровна	Заместитель главного врача по медицинской части	Понедельник, четверг 15-16 22-3-91
Костенко Андрей Викторович	Заместитель главного врача по поликлиники	Понедельник, четверг 2-31-00
Россамахина Татьяна Михайловна	Заместитель главного врача по КЭР Ответственное лицо по обращениям граждан	Вторник, четверг 15-16 2-34-59

Ответственное лицо по регистрации обращений граждан секретарь ГБУЗ РК «Вуктыльской ЦРБ» Хребтова А.А.

И.о. главного врача

Исп.: Россамахина Т.М.

8(82146)23457



Н.А. Соя