

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
Нижегородской области  
«Шахунская центральная районная больница»  
(ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ»)  
606910 Нижегородская область г.Шахунья ул.Революционная д.34а  
тел.: (83152) 2-42-52, факс: (83152) 2-42-52  
e-mail: [shahunskaia@yandex.ru](mailto:shahunskaia@yandex.ru)

### П Р И К А З

18.09.2018г.

№ 241а

#### Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" и в целях приведения в соответствие с действующим законодательством

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» (далее – Положение) согласно приложению № 1 к настоящему Приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Солоницына Н.Б. дублер – заместитель главного врача по медицинской части Конев Д.Ю.

Приложение:

1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ».

Главный врач



С.Н.Золотов

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ»**

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» (далее Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок. Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ», а также по телефону и посредством ее размещения на странице официального сайта ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ», а также на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения.

1.4. Граждане могут направить в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ»: письменное обращение по почтовому адресу: 606910 Нижегородская область г.Шахунья ул.Революционная д.34А (приемная главного врача); письменное обращение по факсу: (831 52) 2 42 52; обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты: hospital@mts-nn.ru, в теме письма обязательно необходимо чтобы было указано «обращений граждан в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ»» Письменные обращения также принимаются в приемной главного врача ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» по адресу: 606910 Нижегородская область г.Шахунья ул.Революционная д.34А.

### **2. Порядок работы с обращениями граждан и организаций**

#### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем главного врача, уполномоченным на ведение делопроизводства в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» (далее - уполномоченное лицо).

Уполномоченные на ведение делопроизводства в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» при приеме документов:

- проверяют правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывают конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, уполномоченного на ведение делопроизводства в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» принявшего обращение;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных в журнал обращения граждан.

## **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество главного врача. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, 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.

Обращение гражданина, поступившее в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Главный врач вправе продлить

срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.5. В случае, если в письменном обращении не указаны ФИО гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ЛПУ, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов и гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение. 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.

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 ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ».

В случае если лицо получившее ответ, считает что данный ответ дан не в полном объеме, то вправе вновь направить обращение в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ».

### **2.3. Подготовка ответов на обращения граждан**

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется главному врачу в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.3.2. После рассмотрения Главным врачом поступивших обращений граждан они передаются на исполнение заместителю главного врача по клинично-экспертной работе, либо передать должностному лицу/лицам компетентному(ым) в вопросах изложенных в обращении.

Главный врач информируется Должностным лицом о ходе рассмотрения обращения граждан.

Рассмотрение обращений поступивших повторно от гражданина производится непосредственно Главным врачом.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения: - обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- 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;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.2.5 настоящего Положения;

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

2.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает ответ гражданину, в случае необходимости согласовывает его в установленном порядке, подписывает данный ответ и направляет его уполномоченному лицу для дальнейшего направления ответа гражданину.

2.3.5. При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов государственной власти, по запросу соответствующего органа государственной власти в его адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

2.3.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов.

2.3.7. Уполномоченные на ведение делопроизводства в ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ», в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.8. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты ГБУЗ НО «Шахунская ЦРБ» по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. 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.

2.3.9. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан хранятся в отдельной папке в приемной главного врача.

2.3.10. Обращения граждан хранятся в течение 5 лет.

### **3. Контроль и обобщение результатов работы по рассмотрению обращений граждан**

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

3.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется лицом уполномоченным на ведение делопроизводства. Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.