



«Утверждаю»

Главный врач

ОГБУЗ «Слюдянская РБ»

Г.В. Анганзорова

«27» декабря 2017 г.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ОГБУЗ «СЛЮДЯНСКАЯ РБ»

1. Сфера применения настоящего Порядка.

1.1. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в ОГБУЗ «Слюдянская РБ», а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан ОГБУЗ «Слюдянская РБ» (далее - Учреждение).

1.2. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

2. Право граждан на обращение.

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан.

3.1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, иными федеральными законами и настоящим Порядком.

4. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение или должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных

нормативных правовых актов деятельности Учреждения.

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, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

5. Права гражданина при рассмотрении обращения.

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 настоящего Порядка, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

6.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

7. Требования к письменному обращению.

7.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

7.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

7.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

8. Направление и регистрация письменного обращения.

8.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение.

8.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 1 дня (суток) с момента поступления в Учреждение.

Обращение регистрируется делопроизводителем Учреждения в Журнале обращений, с обязательной фиксацией даты и времени поступления жалобы.

8.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного Учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации адресату с разъяснением.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению.

9.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу Учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

9.2. В случае необходимости рассматривающее обращение должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения.

10.1. ОГБУЗ «Слюдянская РБ» г. Слюдянка

10.1.1. После регистрации обращения в Журнале обращений делопроизводитель направляет письменное обращение на рассмотрение главному врачу учреждения.

10.1.2. Зарегистрированные обращения с резолюциями главного врача и документами, связанными с их рассмотрением, передаются специалисту(ам) – исполнителю под роспись в журнале обращений с проставлением даты, времени получения и даты подготовки ответа.

10.1.3. В случае необходимости проведения служебного расследования издается соответствующий приказ, по окончании проведения служебного расследования составляется Акт служебного расследования.

10.1.4. Контроль за исполнением ответственным специалистом ответа на обращение граждан в соответствующий срок осуществляет делопроизводитель учреждения.

10.1.5. Должностное лицо Учреждения - исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Порядка и передает делопроизводителю;

4) Контроль за содержанием и своевременностью ответа на обращение осуществляет заместитель главного врача по медицинской части.

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

10.1.6. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

10.1.7. Ответ на обращение направляется делопроизводителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Порядка на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10.1.8. После направления ответа на обращение, делопроизводитель ставит пометку в журнале обращений об исполнении (обоснована/не обоснована жалоба, принятые меры, №/дата исходящего письма).

10.1.9. Журнал обращений хранится у делопроизводителя.

10.1.10. Письменное обращение, ответ на обращение, материалы проведения служебного расследования и иные материалы и документы, связанные с обращением хранятся у юрисконсульта учреждения.

10.2. ОГБУЗ «Слюдянская РБ» г. Байкальск

10.2.1. После регистрации обращения в Журнале обращений делопроизводитель направляет письменное обращение на рассмотрение заместителю главного врача учреждения.

10.2.2. Зарегистрированные обращения с резолюциями заместителя главного врача и документами, связанными с их рассмотрением, передаются специалисту(ам) – исполнителю под роспись в журнале обращений с проставлением даты, времени получения и даты подготовки ответа.

10.2.3. При необходимости обращение направляется главному врачу учреждения и рассматривается в соответствие с п. 10.1. настоящего Порядка

10.2.4. Контроль за исполнением ответственным работником ответов на обращения граждан в соответствующий срок осуществляет делопроизводитель учреждения.

10.2.5. Должностное лицо Учреждения - исполнитель:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Порядка и передает делопроизводителю;

4) Контроль за содержанием и своевременностью ответа на обращение осуществляет заместитель главного врача по медицинской части.

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

10.2.6. Ответ на обращение подписывается заместителем главного врача.

10.2.7. Ответ на обращение направляется делопроизводителем в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому

адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Порядка на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

10.2.8. После направления ответа на обращение, делопроизводитель ставит пометку в журнале обращений об исполнении (обоснована/не обоснована жалоба, принятые меры, №/дата исходящего письма).

10.2.9. Журнал обращений хранится у делопроизводителя.

10.2.10. Письменное обращение, ответ на обращение, материалы проведения служебного расследования и иные материалы и документы, связанные с обращением хранятся у делопроизводителя.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

11.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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.

11.2. Должностное лицо Учреждения 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.

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

11.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

11.4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

11.5. 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.

5.1. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего

Порядка на официальном сайте данных Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

11.6. 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.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения.

12.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

13. Личный прием граждан.

13.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится Главным врачом Учреждения либо иным должностным лицом Учреждения.

Прием граждан проводится:

Главным врачом - ежедневно с 08.00 час. до 17.00 час.

Заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по поликлинической работе, заведующей Байкальской городской больницей, заведующей поликлиникой ОГБУЗ «Слюдянская РБ» г. Байкальска - ежедневно с 08.00 час. до 17.00 час.

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

13.3. Содержание устного обращения заносится в Журнал обращений граждан. 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 обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

13.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно настоящего Порядка

13.5. 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.

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

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

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

15. Ответственность за нарушение настоящего Порядка.

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.