



Областное бюджетное учреждение здравоохранения
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №7»

ПРИКАЗ

«01» 09 2021г.

№ 220/09

Об утверждении
«Порядка рассмотрения обращений
граждан в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская
клиническая больница №7»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 02.07.2013г.) и Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 21.07.2014г.), Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская клиническая больница №7» (приложение 1).
2. Настоящий приказ довести до сведения руководителей структурных подразделений ОБУЗ ГКБ № 7.
3. Начальнику информационно-аналитического отдела обеспечить размещение настоящего приказа на сайте ОБУЗ ГКБ № 7.
4. Признать утратившим силу приказ ОБУЗ ГКБ № 7 от 28.07.2014 №128/1од со дня принятия настоящего приказа.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.А.Потапова

**Порядок рассмотрения обращений
граждан в областном бюджетном учреждении здравоохранения
«Городская клиническая больница №7»**

1. Общие положения.

1.1. Настоящий порядок (далее – Порядок), разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 02.07.2013г.) Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 21.07.2014г.), Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур в областном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская клиническая больница №7» (далее - ОБУЗ ГКБ № 7), связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение.

1.2. Настоящий Порядок не распространяется на обращения сотрудников учреждения, в отношении которых установлены иные порядки рассмотрения (заявления, рапорты в рамках трудовых правоотношений), а также на обращения, подаваемые в рамках осуществления процедуры закупки товаров, работ, услуг.

1.3. Допускается распространение настоящего Порядка при рассмотрении обращений юридических лиц в части, не урегулированной иным порядком (иной порядок в части сроков рассмотрения может быть установлен для запросов контрольных, правоохранительных, судебных органов). В указанном случае применяются специальные сроки и порядки рассмотрения.

1.4. Нормы настоящего Порядка распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан РФ и иностранных граждан или лиц без гражданства, поступившие в ОБУЗ ГКБ № 7, поступившие в установленном порядке.

1.5. Для целей настоящего Порядка используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее — обращение) — письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина, направленное в ОБУЗ ГКБ № 7;
- «предложение» — рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ОБУЗ ГКБ № 7, по развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «заявление» — запрос, 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, о недостатках в работе ОБУЗ ГКБ № 7 или сотрудников учреждения;
- «жалоба» — письменная 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 ОБУЗ ГКБ № 7.

1.6. При определении категории обращения не принимается во внимание его наименование, определенное заявителем. Для целей применения настоящего

Положения категория обращения определяется в соответствии с содержанием обращения вышеперечисленным признакам отдельных видов обращений.

- 1.7. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:
 - письменный или устный ответ на поставленные в обращении вопросы;
 - необходимые действия, осуществленные в связи с поставленными вопросами (при необходимости).
- 1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Порядок направления письменных обращений граждан

2.1. Гражданин вправе подать свое обращение на имя главного врача ОБУЗ ГКБ № 7 в письменном виде: при личном обращении в учреждение, почтовой связью, курьером по адресу: Ивановская область, г. Иваново, ул. Воронина, 10, или в исключительных случаях в формате, позволяющем идентифицировать его подпись, на адрес электронной почты учреждения.

Под исключительными случаями следует понимать объективную невозможность направить обращение на бумажном носителе ввиду удаленности нахождения субъекта и необходимости при этом рассмотрения вопроса в сроки явно меньшие, чем сроки доставки корреспонденции, невозможность оформления доверенности для подачи обращения на иное лицо. Обращение, поданное посредством электронной почты не подлежит рассмотрению по существу при отсутствии в документе подписи лица, о чём сообщается заявителю делопроизводителем.

2.2. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ (если ответ необходимо направить по определенному адресу), уведомление о переадресации обращения, номер телефона или адрес электронной почты (если ответ необходимо направить посредством электронной связи), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 (Тридцать) календарных дней со дня его регистрации.

3.2. В исключительных случаях, лицо рассматривающее обращение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (в случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, дополнительной служебной проверки, истребование дополнительных материалов и в иных объективно обусловленных случаях).

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОБУЗ ГКБ № 7 направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 рабочих 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.

3.4. При устном обращении гражданина к главному врачу на личном приеме, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. При необходимости письменного ответа гражданином подается письменное обращение.

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

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан.

4.1. Ответы по существу поставленных вопросов на письменные обращения граждан не даются в нижеперечисленных случаях.

4.1.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (электронный), по которому должен быть направлен ответ, такие обращения признаются анонимными.

4.1.2. Если в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, в указанном случае учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.1.3. Если обращение не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.1.4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.1.5. Если, в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенным противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

4.1.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (отсутствует просительная часть), 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.1.7. В случае, 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 либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5. Административные процедуры.

Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращения;
- определение исполнителя (соисполнителя);
- рассмотрение обращения;
- подготовка ответа на обращение;
- личный прием граждан (при необходимости или целесообразности и наличии возможности);

6. Регистрация письменных обращений граждан.

6.1. Поступившие письменные обращения подлежат обязательной регистрации секретарем канцелярии. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

6.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ОБУЗ ГКБ № 7. Допускается регистрация обращений с использованием специального программного обеспечения. В указанном случае регистрация на бумажном носителе не дублируется.

6.3. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается дата регистрации. Входящий номер присваивается в порядке п.6.4. настоящего Порядка.

6.4. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня со дня поступления в ОБУЗ ГКБ № 7. В случае поступления обращения после 14.30 текущего дня оно регистрируется датой следующего рабочего дня с присвоением хронологической нумерации регистрации соответствующей следующему рабочему дню. В указанном случае гражданин вправе на следующий день уточнить присвоенный обращению номер.

6.5. В случае поступления обращения в праздничный или выходной день, его регистрация производиться в первый рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

6.6. В журнале регистрации входящей корреспонденции ОБУЗ ГКБ № 7 (электронном) в графе Отправитель выбирается соответствующий субъект, в случае поступления обращения без указания имени заявителя (Ф.И.О.) выбирается «Физическое лицо анонимное».

6.7. При регистрации обращения указывается заявитель. В случае если обращение подается в отношении прав и обязанностей указанного третьего лица при регистрации указывается заявитель и имя третьего лица.

7. Рассмотрение письменных обращений граждан

7.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации направляются на предварительное рассмотрение главному врачу или иному уполномоченному лицу.

7.2. Если суть обращения направлена на обжалование судебного акта, обращение возвращается заявителю с указанием необходимости обращения в надлежащем порядке.

7.3. Главный врач или уполномоченное лицо в течение 3 дней с момента регистрации обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией, сотруднику, назначаемому таким образом ответственным за исполнение поручения о рассмотрении обращения и подготовке проекта ответа – ответственный исполнитель (далее – исполнитель).

Если согласно решению лица, формирующего резолюцию (далее - автор поручения), для рассмотрения обращения требуется группа лиц, в резолюции указываются исполнитель и соисполнители. По умолчанию первым указывается ответственный исполнитель, который готовит проект ответа, остальные выступают в роли соисполнителей, осуществляющих необходимые по мнению исполнителя и автора поручения мероприятия для выполнения исполнителем поручения по рассмотрению обращения. Данное соотношение может быть изменено резолюцией лица, направляющего обращение на исполнение (рассмотрение).

7.4. 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 автору поручения с соответствующим комментарием либо по согласованию с автором поручения непосредственно надлежащему исполнителю. Ответственный исполнитель вправе самостоятельно привлекать необходимых соисполнителей.

7.5. Ответственный исполнитель несет ответственность за качественное, достоверное, своевременное, то есть надлежащее, исполнение поручения и рассмотрение обращения.

7.6. Соисполнители несут ответственность за достоверность информации и своевременность предоставления ее и документов исполнителю.

7.7. В случае, если соисполнителем представлена неполная или недостоверная информация для исполнения поручения, ответственный исполнитель освобождается от ответственности.

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

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

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- 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).

7.10. 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 целью обращения с заявлением является выдача документации и заявитель пожелал получить в согласованный срок ее нарочно, отдельный ответ о ее предоставлении может не готовиться. В указанном случае заявитель ставит подпись о получении документации на заявлении, что будет подтверждать надлежащее рассмотрение обращения.

В случае, если заявление признано необоснованным, в ответе даются соответствующие разъяснения.

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

- определяется обоснованность доводов о нарушениях;
- обоснованность требования гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- 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 определяются лица, ответственные за реализацию обозначенных мер;
- в случае признания жалобы обоснованной и подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке;

в случае признания жалобы необоснованной и не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан. В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на нарушение какими-либо действиями положений законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

7.12. 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 исполнителем. В случае, если для рассмотрения обращения по существу отсутствуют необходимые обязательные документы заявителя, ему незамедлительно об этом сообщается посредством телефонного звонка или иного средства связи и направляется соответствующий ответ в установленный срок. В указанном случае обращение может быть рассмотрено по существу, если в течение срока рассмотрения заявителем соответствующие документы будут представлены.

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

8. Требования к оформлению ответов на обращения граждан.

8.1. При подготовке проекта ответа исполнителем указывается в реквизитах письма номер и дата входящей корреспонденции, присвоенный обращению, на которое дается ответ.

8.2. Перед отправкой (вручением) ответа на обращение секретарь проверяет: наличие подписей, наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса или электронного адреса, фамилии и инициалов адресата, исходящего номера письма, входящего номера инициативного документа (обращения на которое дается ответ), наличие имени и телефона исполнителя.

8.3. При регистрации исходящей корреспонденции, содержащего ответ на обращение, в реквизитах журнала регистрации корреспонденции (электронного в случае использования специального программного обеспечения) указывается входящий номер обращения, на которое дается ответ при указании его исполнителем.

8.4. В тексте ответа указание наименования учреждения должно точно соответствовать сведениям о регистрации юридического лица: областное бюджетное учреждение здравоохранения «Городская клиническая больница №7» или сокращенное наименование – ОБУЗ ГКБ № 7. Иное сокращение наименования учреждения не допускается.

8.5. Ответ создается на бумажном носителе с использованием бумаги форматов А4 (210 x 297 мм),

8.6. При создании документа на двух и более страницах вторую и последующие страницы нумеруют.

8.7. Допускается создание документов на лицевой и обратной сторонах листа. При двустороннем создании документов ширина левого поля на лицевой стороне листа и правого поля на обратной стороне листа должны быть равны.

8.8. Для создания документов необходимо использовать свободно распространяемые бесплатные шрифты.

8.9. Для оформления документов рекомендуется использовать размеры шрифтов № 12, 13, 14.

8.10. При составлении таблиц допускается использовать шрифты меньших размеров.

8.11. Текст документа печатается через 1 - 1,5 межстрочных интервала.

8.12. Текст документа выравнивается по ширине листа (по границам левого и правого полей документа).

8.13. Допускается выделение реквизитов "адресат", "заголовок к тексту" или "подпись", а также отдельных фрагментов текста полужирным и (или) подчеркнутым шрифтом.

8.14. Документы, содержащие ответы на обращения, должны содержать угловой бланк, состоящий из:

- эмблем учреждения;
- наименование организации

- справочные данные об организации (адрес, электронная почта, адрес сайта в сети интернет);
- дата документа;
- регистрационный номер документа;
- ссылка на регистрационный номер и дату поступившего документа.

8.15. Документ должен содержать следующие элементы:

- адресат;
- угловой штамп (допускается печатный) с указанием реквизитов учреждения;
- обращение к заявителю (при необходимости)
- текст ответа;
- подпись уполномоченного лица;
- указание на исполнителя и номер его телефона.

8.16. Реквизит "адресат" проставляется в верхней правой части документа. Строки реквизита "адресат" выравниваются по левому краю или центрируются относительно самой длинной строки.

Пример -

Фамилия И.О.
153022, г. Иваново, ул.Смирнова, д.5, кв. 12,

При отправке письма по электронной почте (без досылки по почте) почтовый адрес не указывается. При необходимости может быть указан электронный адрес.

8.15. Текст документа составляется на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

8.16. В ответах используются формы изложения:

- от первого лица множественного числа ("рассмотрев обращение ...сообщаем следующее...");

- от третьего лица единственного числа ("ОБУЗ ГКБ № 7 сообщает следующее...");

8.17. В текстах документов употребляются только общепринятые аббревиатуры и графические сокращения.

8.18. В сопроводительных письмах отметка о приложении оформляется под текстом от границы левого поля следующим образом:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Допускается перечисление каждого приложения, например:

Приложение: 1. Копия протокола ВК на 5 л. в 1 экз.

2. Справка на 2 л. в 1 экз.

8.19. Подпись включает: наименование должности лица, подписывающего документ, его собственноручную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия).

8.20. Отметка об исполнителе оформляется на лицевой стороне последнего листа документа от границы левого поля или, при отсутствии места, - на оборотной стороне внизу слева.

**Областное бюджетное учреждение здравоохранения
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №7»**

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

к приказу №220 от 01.09.2021г.

«Порядка рассмотрения обращений

граждан в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Городская клиническая больница №7»

С содержанием приказа ознакомлен (а):

№ п/п	Ф.И.О., должность	Подпись
	Стулов Е.С., заместитель главного врача по медицинской части	
	Антонова Н.В., заместитель главного врача по поликлинической работе	
	Воробьев П.Ю., заместитель главного врача по хирургической работе	
	Кондратенко А.И., и.о. заместителя главного врача по организационно-методической работе, заведующий отделением-врач клинической лабораторной диагностики	
	Майорова Е.А., заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	
	Константинов А.С., заместитель главного врача административно-хозяйственной части	
	Заведующий отделением-врач-терапевт Лисина С.Г.	
	Вахеева Ю.М., заведующий поликлиникой-врач-хирург	
	Фомичева Т.А., заведующий отделением-врач-терапевт	
	Афанасьева Н.Н., заведующий отделением-врач-терапевт	
	Редкова Н.Н., заведующий отделением-врач-терапевт	
	Сироткина И.В., заведующий отделением-врач по медицинской профилактике	
	Александрова А.А., зубной врач	
	Иванова Е.В., заведующий поликлиникой-врач-педиатр	
	Сёредкина М.В., заведующий отделением-врач-педиатр	
	Гусев А.В., заведующий отделением-врач-хирург	
	Куликов И.В., заведующий приемным отделением-врач-невролог	
	Пичугин А.А., и.о. заведующего отделением-врача-анестезиолога-реаниматолога	
	Варенцов Е.А., заведующий отделением-врач-уролог	
	Цветкова М.В., заведующий отделением-врач-терапевт	
	Кравченко А.В., заведующий отделением-врач-травматолог-ортопед	

	Пахомов А.В., заведующий отделением-врач-патологоанатом	
	Лупаков Д.В., заведующий отделением-врач-анестезиолог-реаниматолог	
	Шикалева Н.И., заведующий отделением-врач-физиотерапевт	
	Варенцова Л.Г., заведующий отделением-врач функциональной диагностики	
	Лесникова М.Н., заведующий отделением-врач-уролог	
	Харабажиу Я.Г., заведующий отделением-врач-травматолог-ортопед	
	Кукушкина С.А., начальник отдела кадров	
	Ничволода О.В., главный бухгалтер	
	Корябочкина М.Н., начальник планово-экономического отдела	
	Шухто Н.Ю., ведущий специалист (контрактный управляющий)	
	Гаврилова А.Д., секретарь руководителя	
	Ноздрякова Ю.О., делопроизводитель	
	Земцова С.А., юрисконсульт (исполнитель)	
	Варзин Д.Ф. начальник информационно-аналитического отдела	