приложение № 1 к приказу № 403 от 31.08.2021 г.

 «Об организации работы с гражданами, обратившимися

в ГБУЗ НО «Борская ЦРБ»»

Положение

о работе с обращениями граждан в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области

«Борская центральная районная больница»

1. Общие положения

1.1 Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-3 «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращения в Нижегородской области».

1.2 Приказом главного врача в ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

1.3 Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

**2. Порядок приема и регистрации обращения**

2.1 Прием письменных обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через СЭДО;

- через почтовое отделение;

- нарочными, курьерами;

- непосредственно от гражданина или его законного представителя;

- с использованием факсимильной связи;

- с использованием электронной почты.

2.2 Письменные обращения граждан лиц подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан», содержащем следующие графы: регистрационный номер, дата регистрации, Ф.И.О. автора, домашний адрес, телефон обратившегося, электронная почта, краткое содержание обращения, срок исполнения, дата и номер ответа на обращения (переадресация обращения), номер дела, в которое подшиты документы.

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- наименование медицинской организации;

- заголовок;

- крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

2.3 Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

- если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

2.4 Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

2.5 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются.

В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

2.6 На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

**3. Рассмотрение обращений**

3.1 Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в пунктах 3.5, 3.10 настоящего Положения.

3.2  Общий срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.
В соответствии с частью 2 [статьи 12](http://docs.cntd.ru/document/944931836) Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, главный врач, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
3.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется в течение семи календарных 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.
При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

3.4 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.10 настоящего Положения.

3.5 Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6 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.

3.7 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, медицинская организация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.8 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.

3.9 В случае поступления в медицинскую организацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте медицинской организации 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.

3.10 Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.11 Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.12 В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

* 1. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.
	2. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
* письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
* ответ заявителю;
* материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

**4. Подготовка ответов на обращения граждан**

 4.1 Зарегистрированные обращения направляются главному врачу либо уполномоченному им лицу, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 16.00 часов текущего дня.
После рассмотрения обращения главным врачом либо уполномоченным им лицом, оно в тот же день передается с резолюцией в соответствующее структурное подразделение.
Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя знакомится с содержанием обращений в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовки ответа.
В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение медицинской организации его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты направления обращения возвращает его в отдел документационного обеспечения с пометкой для внесения соответствующих исправлений и передачи обращения по компетенции.
Передача обращений из одного структурного подразделения медицинской организации в другое осуществляется только через отдел документационного обеспечения на основании мотивированной резолюции руководителя структурного подразделения медицинской организации, либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указаны причина возврата и наименование структурного подразделения медицинской организации, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

4.2 Должностное лицо медицинской организации, ответственное за рассмотрение обращения:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 3.5, 3.10 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.

4.3 При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.4 Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении.
Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.
Ответ на обращение оформляется на бланке Медицинской организации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ГБУЗ НО «Борская ЦРБ».

4.5 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.

4.6 После подписания главным врачом, либо уполномоченным на то должностным лицом, ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы предоставляются в отдел документационного обеспечения для регистрации и отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения в отдел документационного обеспечения ответственность за них несут ответственные исполнители.

4.7 Отдел документационного обеспечения, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные, обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений.
В случае, если ответ заявителю необходимо направить по электронной почте, отдел документационного обеспечения после внесения регистрационных данных, направляет заявителю скан-копии ответа.
Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.8 Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в отделе документационного обеспечения в соответствии с номенклатурой дел.

4.9 Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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 у исполнителя.

**5. Организация личного приема граждан**

5.1 Личный прием граждан проводится главным врачом, его заместителями.

5.2 Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения в общедоступном месте.

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

5.4 Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.5 Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации личного приема граждан главным врачом», содержащем следующие графы: № п/п, дата приема, Ф.И.О. обратившегося, место работы, должность контакты: телефон, краткое содержание обращения, кто проводит прием, отметка о результатах приема.

5.6 В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**6. Требования к местам проведения личного приема граждан**

6.1 Личный прием граждан осуществляется в специально выделенном для этих целей помещении, или в кабинете главного врача медицинской организации.

6.2 Помещение должно быть оборудовано средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

6.3 Для ожидания приема, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

**7. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

7.1 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.

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

7.3 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.

7.4 Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляетотдел документационного обеспечения.

7.5 Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

7.6 Снятие обращения с контроля осуществляет главный врач.

7.7 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.8 Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

-истечение срока исполнения обращения;

-поступление обращений граждан, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

**8. Способы направления письменных обращений**

8.1 Почтовым отправлением по адресу: 606440, Нижегородская область, г.о.г. Бор, ул. Бабушкина д.8, по факсу 8(83159) 2-75-13, на e-mail: mail@crb-bor.ru, в отдел документационного обеспечения (кабинет №103 административного здания ГБУЗ НО «Борская ЦРБ») и на личном приеме у главного врача (на прием по личным вопросам к главному врачу ГБУЗ НО «Борская ЦРБ» можно записаться у помощника руководителя по телефону: +7 (83159) 2-72-67.

**9. Заключительные положения**

9.1 Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

9.2 Вопросы по рассмотрению обращений граждан, неурегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

9.3 В соответствии с Федеральным законом от 22.10.2004 № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» медицинская организация обязана хранить документы в течение установленного срока, по истечении которого документация уничтожается.