

Утверждено
Приказом ГБУЗ НО
«Вознесенская ЦРБ»
от 28.03.2025 г. № 17/1-09

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Вознесенская центральная районная больница»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Вознесенская 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 от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федерального закона № 59-ФЗ), Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Закона Нижегородской области от 07.09.2007 № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области", Приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

Обращение гражданина - направленные в ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ» (далее - Учреждение) или должностному лицу Учреждения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

Коллективное обращение граждан – направленное в ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ» в письменной форме или в форме электронного документа обращение двух и более граждан или обращение объединений граждан, в том числе юридических лиц, по общему для них вопросу, а также обращение в письменной форме, принятое на публичном мероприятии (собрании, митинге, демонстрации, шествии, пикетировании) и подписанное организатором, либо участниками публичного мероприятия, либо уполномоченным (уполномоченными) на данном публичном мероприятии лицом (лицами).

1.4. ГБУЗ НО «Вознесенская 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, 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.

1.5. Обращения граждан о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них рассматриваются в порядке и сроки, утвержденные Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н, и в соответствии с Положением о порядке и сроках

предоставления пациенту либо его законному представителю медицинских документов (их копий) и выписок из них в ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ», утвержденным приказом учреждения.

1.6. Обращения граждан об ознакомлении с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, рассматриваются в порядке и сроки, утвержденные Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н, и в соответствии с Положением о порядке ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, в ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ», утвержденным приказом учреждения.

2. Требования к письменному обращению

2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Учреждения, либо должность соответствующего лица Учреждения, 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.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.3. Обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

3. Порядок приема и регистрации обращения

3.1. Обращения в письменной форме, также обращения, переданные телеграммой, направляются в Учреждение по адресу: 607340, Нижегородская область, р.п. Вознесенское, Больничный городок №1.

Обращения могут направляться факсом по номеру телефона: 8 (831) 786-16-48.

Обращения в форме электронного документа направляются посредством личного кабинета гражданина на Едином портале.

3.2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, и какому должностному лицу поручено его

рассмотрение осуществляет секретарем главного врача в устной форме, в том числе по номеру телефона: 8(831) 786-16-48.

3.3. Все поступившие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации обращений граждан секретарем главного врача Учреждения в течение трех дней со дня поступления. Обращения, указанные в п. 5.3. настоящего Положения, регистрируются в день их поступления в Учреждение.

3.4. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в левом верхнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

3.5. Зарегистрированные обращения для рассмотрения направляются главному врачу Учреждения либо лицу, исполняющему его обязанности.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Если обращение адресовано должностному лицу, полномочия которого прекращены, то оно рассматривается должностным лицом, на которое возложено осуществление указанных полномочий.

4.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, его должностных лиц, направляется в течение семи 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.

В случае, если обращение гражданина из числа лиц, указанных в пункте 5.4. настоящего Положения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, его должностных лиц, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.4. 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 4.6.4. настоящего Положения.

4.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации

направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.7. Отдельные обращения граждан рассматриваются в Учреждении в следующем порядке:

4.7.1. 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.

4.7.2. В случае, если в письменном 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.

4.7.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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

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

4.7.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.7.7. 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 Учреждения 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 в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.7.8. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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.

4.7.9. 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.

4.8. Рассмотрение обращений по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в Учреждении, осуществляется врачебной комиссией Учреждения в соответствии с утвержденным уполномоченным органом порядком создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации и приказом Учреждения о составе, регламенте, порядке работы врачебной комиссии.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.3., 5.4. настоящего Положения.

5.2. В исключительных случаях, в том числе в случае направления в другую организацию (должностному лицу) запроса о предоставлении материалов и документов, необходимых для рассмотрения обращения, главный врач Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Обращение гражданина, содержащее требования об уменьшении цены за оказанные медицинские услуги, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанных медицинских услуг своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за медицинские услуги денежной суммы и возмещении убытков, причиненных в связи с отказом от исполнения договора, в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» рассматривается в течение 10 (десяти) дней со дня получения обращения.

5.4. Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

6. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

6.1. Зарегистрированные обращения направляются секретарем главного врача главному врачу Учреждения либо уполномоченному им должностному лицу не позднее дня следующего за днем регистрации.

6.2. После рассмотрения обращения главным врачом либо уполномоченным им заместителем главного врача, оно в тот же день передается с резолюцией в соответствующее структурное подразделение и юристу Учреждения.

6.3. Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и юрист Учреждения 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.

6.4. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Учреждения его руководитель в срок не позднее 3 рабочих дней с даты направления обращения возвращает его секретарю главного врача для передачи обращения по компетенции.

6.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Учреждения.

6.6. 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.

6.7. 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.

6.8. В результате рассмотрения обращения принимается одно из следующих решений:

- 1) о полном или частичном удовлетворении обращения и об осуществлении для этого соответствующих мер;
- 2) об отказе в удовлетворении обращения;
- 3) об уведомлении гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.9. Принимая решение о полном или частичном удовлетворении обращения, учреждение или ответственное должностное лицо учреждения:

- 1) осуществляет необходимые меры по исполнению такого решения;
- 2) рассматривает вопрос о привлечении к дисциплинарной или иной установленной законодательством ответственности должностного лица, принявшего заведомо незаконное решение или допустившего незаконное действие (бездействие), ставшее предметом обжалования;
- 3) в необходимых случаях обеспечивает принесение гражданину извинения в письменном виде в связи с допущенным нарушением его прав.

6.10. Принимая решение об отказе в удовлетворении обращения, учреждение или ответственное должностное лицо учреждения сообщает гражданину в письменном ответе о порядке обжалования этого решения либо об ином порядке восстановления или защиты нарушенных прав, свобод или законных интересов гражданина.

- 6.10. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 6.11. В ответе на обращение указываются меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.
- 6.12. 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.
- 6.13. Если гражданин приложил к своему обращению или передал при рассмотрении обращения подлинные документы либо копии документов, которые имеют для него ценность или необходимы ему для дальнейшей защиты своих прав, и настаивает на возвращении ему этих документов, то они возвращаются гражданину. При этом Учреждение вправе изготовить и оставить в своем распоряжении копии возвращаемых документов.
- 6.14. Ответ на обращение оформляется на бланке Учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в ГБУЗ НО «Вознесенская ЦРБ».
- 6.15. Подготовленный ответ распечатывается основным исполнителем в двух экземплярах:
по одному экземпляру – для гражданина, направившему обращение и для Учреждения.
- 6.16. Экземпляр распечатанного ответа, который остается в Учреждении, визируется всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения, руководителями и кураторами соответствующих структурных подразделений Учреждения.
- 6.17. Ответ на обращение подписывается главным врачом Учреждения либо уполномоченным на то лицом.
- 6.18. Оформленный надлежащим образом ответ на обращение передается в приемную главного врача для регистрации и отправки адресату.
- 6.19. Секретарь главного врача, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные и обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения.
- 6.20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при использовании Единого портала и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.
- 6.21. После отправки ответа заявителю секретарь главного врача обеспечивает внесение в Журнал регистрации обращений граждан соответствующей информации об исполнении.
- 6.22. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в приемной главного врача в соответствии с номенклатурой дел.
- 6.23. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с установленными требованиями делопроизводства.

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения, заместителями главного врача или иными должностными лицами, уполномоченными главным врачом в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом Учреждения.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Учреждения, а также в помещениях Учреждения, где проводится личный прием граждан.

Гражданам, предварительно записавшимся на личный прием, сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

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

7.3. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают:

- 1) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, члены их семей, члены семей погибших (умерших) ветеранов и инвалидов боевых действий;
- 2) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации», или заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения СВО, или заключившие контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающие участие в СВО военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, и сотрудники (военнослужащие) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также члены их семей;
- 3) инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов;
- 4) беременные женщины;
- 5) родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 6) иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона №59-ФЗ.

7.4. При проведении личного приема граждан руководство Учреждения вправе привлекать работников структурных подразделений Учреждения.

7.5. 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 ему устно в ходе личного приема.

В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личный прием, необходимо проведение дополнительных мероприятий, главным врачом Учреждения либо уполномоченным им лицом, письменное обращение от граждан.

7.6. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

7.7. По просьбе гражданина уполномоченное должностное лицо Учреждения, принявшее обращение в письменной форме на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором представленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

7.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.9. В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в Карточку личного приема граждан.

7.10. Если гражданин был принят уполномоченным должностным лицом Учреждения, но не согласен с результатами рассмотрения обращения и настаивает на личном приеме руководителем Учреждения, то ему предоставляется такая возможность в соответствии с законодательством и настоящим Положением.

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

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

8.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя, а также юристом Учреждения. При этом обращение снимается с контроля только после осуществления необходимых мер по исполнению принятого по результатам его рассмотрения решения о полном или частичном удовлетворении обращения.

8.3. Приемная главного врача осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

8.4. Руководители структурных подразделений Учреждения и юрист, регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривают случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

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

8.7. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны граждан осуществляется путем получения устной информации по телефону, а также письменной информации или информации в электронной форме по запросу.

9. Заключительные положения

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