



УТВЕРЖДАЮ:  
И.О. Главного врача ГБУЗ КО  
«ЦРБ Дзержинского района»

В.А. Дю  
20 16 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения  
Калужской области «Центральная районная больница Дзержинского района»  
(ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района»)

### І. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан» в ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района» (далее Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а так же устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района» (далее медицинская организация).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие понятия:

- «обращение гражданина» (далее обращение), направленное в ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района» - письменное предложение, заявление или жалоба, а так же устное обращение гражданина;
- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а так же внутренних актов ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района», развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «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, недостатков в работе медицинской организации и его сотрудников, либо критика деятельности медицинской организации и его сотрудников;
- «жалоба» - 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 медицинской организации, постоянно, временно или по внешнему/внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции медицинской организации, рассмотрение обращений граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конкретным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

- Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района» [crb\\_kondrovo@kaluga.ru](mailto:crb_kondrovo@kaluga.ru) в сети Интернет, на информационных стендах медицинской организации.
- Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.
- Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан, в том числе о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется секретарем приемной главного врача по телефону: 8 (48434) 4-69-76.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом медицинской организации;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан:

- Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача медицинской организации: 249833, Калужская область, Дзержинский район, г. Кондрово, ул. Ленина, д. 86.
- Также обращение может быть направлено по адресу электронной почты на имя главного врача [crb\\_kondrovo@kaluga.ru](mailto:crb_kondrovo@kaluga.ru)
- При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

Личный прием граждан в медицинской организации проводится по предварительной записи главным врачом и уполномоченными на то лицами: заместителями главного врача, заведующими отделениями. В срочных неотложных случаях личный прием граждан осуществляется в течение рабочего дня без предварительной записи.

Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона, факса), а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в помещениях учреждения.

- Факсимильное письменное обращение направляется по номеру:  
8 (48434) 4-69-76.

#### 2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:

- В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

#### 2.5. Устные обращения граждан:

- При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы;
- Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом медицинской организации, его заместителем по клинично-экспертной работе.

#### 2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан:

- Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в медицинскую организацию;
- В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями;
- Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, проходят первичную регистрацию секретарем приемной главного врача;
- Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;
- Обращения граждан, направленные в медицинскую организацию органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения;
- В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;
- Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 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.

- Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками, рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной медицинской организацией.
- Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Если в обращении совершатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### **III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

**Работа с обращениями граждан. Регистрация письменных обращений граждан:**

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной первичной регистрации секретарем приемной главного врача и в последующем в Журнале.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции медицинской организации. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

**Работа с обращениями. Рассмотрение письменных обращений граждан:**

3.7. Зарегистрированные в журнале регистрации входящей корреспонденции обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу.

3.8. Главный врач:

- в течение одного дня с момента получения обращения изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- в течение одного дня с момента получения обращения направляет обращение ответственному сотруднику для осуществления его регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной медицинской организацией.
- после проведения специальной регистрации в течение трех рабочих дней готовит соответствующую резолюцию на обращении с указанием срока и порядка его рассмотрения, далее направляет его сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. 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 секретарю приемной главного врача со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу (исполняющему обязанности главного врача) – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

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

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

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

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).

3.12. 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 в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

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

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существующего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.14. 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.

- В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.
- При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

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

3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу (исполняющему обязанности главного врача).

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающие) исполнители.

3.17. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.18. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.19. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в медицинскую организацию из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Калужской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Калужской области, откуда поступило обращение.

3.20. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве медицинской организации в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

#### **Работа с обращениями, поступившими по телефонам:**

3.22. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения гражданин принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

3.23. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.24. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы или обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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.

Документы медицинской организации, страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются:

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.9 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ**

4.1. 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.

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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляет ответственным исполнителем согласно резолюции главного врача.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ их в 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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **V. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЕ) И РЕШЕНИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНИМАЕМЫХ) СОТРУДНИКАМИ МЕДИЦИНСКОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников ГБУЗ КО «ЦРБ Дзержинского района», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (применяемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых ими лично решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.