

Департамент здравоохранения Вологодской области

бюджетное учреждение здравоохранения  
Вологодской области  
«Кирилловская центральная районная больница»  
(БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»)

ПРИКАЗ

По основной  
деятельности

Дата 22.10.2015 г.

№ 108

г. Кириллов

«О порядке рассмотрения обращений граждан  
в бюджетном учреждении здравоохранения  
Вологодской области  
«Кирилловская центральная районная больница»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ (ред.  
от 02.07.2013г.) «О порядке рассмотрения обращений Российской  
Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении здравоохранения Вологодской области «Кирилловская центральная районная больница» (БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»).

Главный врач  
БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»



А. Л. Смирнов

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом  
БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»  
№ 108-ОД от 22 Октября 2015 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан**  
**в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.**

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» (Далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года №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 28.12.2013г.), 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 также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- **«обращение гражданина»** (далее - обращение) – направленное в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- **«предложение»** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», 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, недостатках в работе БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», и его сотрудников, либо критика деятельности БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», 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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Конечным 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.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. ТРЕБОВАНИЕ К ПОРЯДКУ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

*1. Порядок направления письменных обращений граждан:*

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении № 1. Ведения о месте нахождения БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 2.

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

*2. Требования к документам, предоставляемым гражданином.*

- Обращение граждан в письменном виде:

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», 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.

- Обращения граждан в устном виде:

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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

*3. Требования к помещению для личного приема граждан*

Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

### **3. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН.**

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

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, регистрируются секретарем приемной главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» 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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» 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.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал). При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

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 содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенным противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.
- обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

#### **4. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.**

*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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

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

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

На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» делается соответствующая отметка.

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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» делается запись «Анонимное».

Все обращения, поступившие в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

### *3. Работа с обращениями граждан. Рассмотрение письменных обращений граждан.*

Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ».

Главный врач БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» – автору поручения.

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

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.

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

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или не принятия.
- 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).

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.

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, существовавшего 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.

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.
- оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ».

Подготовка проекта ответа БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

- проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;
- ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»;
- 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.
- 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 гра-

- ждану об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» с разъяснением причин отказа.
- перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подpisей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

После отправки ответа обращение снимается с контроля.

Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение пяти лет.

## **5. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ФУНКЦИИ.**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению 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 БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» осуществляет секретарь главного врача.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

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

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

Секретарь главного врача БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие пять дней.

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 сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **6. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) И РЕШЕНИЙ ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНИМАЕМЫХ) СОТРУДНИКАМИ БУЗ ВО «КИРИЛЛОВСКАЯ ЦРБ» ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН.**

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ».

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»:

- 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 лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» 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.

Приложение № 1  
к положению «О порядке рассмотрения  
обращений граждан  
в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

**Сведения о БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» для информирования граждан**

1. Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области «Кирилловская центральная районная больница»;
2. Юридический адрес: 161100, Вологодская область, г. Кириллов, ул. Братства, д. 5
3. Почтовый адрес: 161100, Вологодская область, г. Кириллов, ул. Братства, д. 5
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8 (81757) 3-13-51
5. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (81757) 3-13-51
6. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [muz\\_kirillov@mail.ru](mailto:muz_kirillov@mail.ru)

Приложение №2  
к положению «О порядке рассмотрения  
обращений граждан  
в БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ»

**Информация о сотрудниках БУЗ ВО «Кирилловская ЦРБ» уполномоченных вести  
личный прием граждан**

Должность	ФИО	Часы и дни приема	Адрес	Телефон
Главный врач	Смирнов Андрей Леонидович	Понедельник с 15 <sup>00</sup> до 16 <sup>00</sup>	ул. Братства, д.5	8 (81757) 3-24-80
Заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию насе- ления	Косарева Виктория Юрьевна	Пятница с 15 <sup>00</sup> до 16 <sup>00</sup>	ул. Братства, д.5	8 (81757) 3-25-76
Главная медицинская сестра	Парамонова Валентина Ивановна	Понедельник с 15 <sup>00</sup> до 16 <sup>00</sup>	ул. Братства, д.5	8 (81757) 3-16-05