

Утверждаю:  
Главный врач  
ОГАУЗ «Стрежевская ГБ»

\_\_\_\_\_ О.О. Каминский

## **П О Л О Ж Е Н И Е** **о порядке и сроках рассмотрения обращений граждан** **в ОГАУЗ «Стрежевская ГБ»**

### **1. Общие положения.**

Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» №59-ФЗ от 02 мая 2006г., Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», уставом ОГАУЗ «Стрежевская ГБ» (далее – Учреждение).

Настоящее положение определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, порядок взаимодействия между структурными подразделениями и должностными лицами Учреждения, а также взаимодействия с органами государственной власти, муниципальными органами, организациями и гражданами в рамках рассмотрения письменных, электронных и устных обращений граждан, личного приема граждан и рассмотрения индивидуальных письменных и коллективных предложений, заявлений и жалоб граждан при осуществлении уставной деятельности Учреждения.

Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации, федеральными законами.

Настоящее Положение распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

**Обращение гражданина** - направленные должностному лицу Учреждения письменные или в электронной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**Предложение** - рекомендация гражданина, касающаяся 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 учреждения, либо критика деятельности сотрудников и должностных лиц Учреждения;

**Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

**Должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

**Повторными** считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если со времени подачи первого, истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

**Анонимными** считаются письма граждан без указания фамилии, адреса, по которому должен быть направлен ответ. По таким обращениям ответ не предоставляется.

Рассмотрение обращений и личный прием граждан осуществляется в целях реализации гражданином Российской Федерации закрепленного за ним статьей 33 Конституции Российской Федерации права на обращение в государственные органы в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон).

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

В случае если решение поставленных в письменном или в электронном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассмотрение обращения гражданина осуществляется Учреждением во взаимодействии с указанными органами или должностными лицами.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется Учреждением в соответствии с Уставом, в пределах полномочий в установленной сфере ведения.

## **2. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения.**

При рассмотрении обращения должностным лицом гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, 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 Учреждения или должностного лица 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 должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

## **3. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан.**

### **Порядок информирования о рассмотрении обращений граждан.**

Субъектами рассмотрения обращений являются граждане, реализующие свое право на обращение к должностным лицам в порядке направления в Учреждение индивидуального или коллективного обращения либо личного приема граждан в Учреждении.

Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является ответ по существу поставленных в обращении вопросов: устный - в ходе личного приема с согласия гражданина, в случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки; письменный или в электронной форме - во всех остальных случаях.

Письменные обращения граждан по вопросам, решение которых входит в компетенцию Учреждения, направляются по адресу:

636785, Томская область, г. Стрежевой, ул. Строителей, 1, либо по информационным системам общего пользования.

Адрес доступа к официальному сайту - strjmed.ru,  
официальный адрес электронной почты – priemnaya@strjmed.ru ;  
факс: (8-38-259) 3-88-22.

**Письменные** обращения граждан должны соответствовать требованиям статьи 7 Федерального закона и в обязательном порядке содержать: наименование – «ОГАУЗ «Стрежевская ГБ», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ОГАУЗ «Стрежевская ГБ», либо должность соответствующего лица; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения; суть обращения; личную подпись гражданина и дату.

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

**Устные** обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

Обращение гражданина, поступившее в форме **электронного** документа, должно соответствовать требованиям статьи 7 Федерального закона и в обязательном порядке содержать: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина; адрес электронной почты. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в учреждении в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение, поставленных по обращению вопросов, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого, о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого, осуществляется секретарем в приемной главного врача по телефону 8 (38-259) 5-20-29.

Информация о месте нахождения учреждения, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений размещена на сайте Учреждения

#### **4. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан**

Письменное обращение гражданина **регистрируется в течение 3 дней с момента поступления** в Учреждение.

Письменное обращение гражданина, поступившее в Учреждение, **рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации** письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном Федеральным законом порядке запроса в иные государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, **главный врач (заместители главного врача) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней**, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано главным врачом (заместителем).

По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, **Учреждение обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы**, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

**Письменное обращение**, содержащее вопросы, решение которых **не входит в компетенцию Учреждения** 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.

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**.

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.

Запрещается направлять жалобы для рассмотрения тем органам и должностным лицам, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

## **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

### **Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан.**

В соответствии с частью 7 статьи 8, статьей 11 Федерального закона ответ на обращение гражданина не дается в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (в таком случае обращение признается анонимным и рассмотрению не подлежит);

- анонимное обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, направляется для проверки в правоохранительные органы;

- если в обращении обжалуется судебное решение (в таком случае, в течение **7 дней со дня регистрации**, обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

- если в соответствии с запретом, установленным Федеральным законом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в таком случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде);

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (в таком случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение **7 дней со дня регистрации** обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

- если текст письменного обращения не поддается прочтению (в таком случае, в течение **7 дней со дня регистрации**, об этом сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну (в таком случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

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.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в

нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **6. Личный прием граждан**

### **Административные процедуры. Описание последовательности действий при рассмотрении обращений граждан**

Основанием для рассмотрения обращений граждан в ходе личного приема гражданина является личное обращение гражданина.

Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения, а также заместителями главного врача в соответствии с установленной компетенцией.

Главный врач Учреждения и его заместители осуществляет прием граждан в соответствии с утверждаемым графиком личного приема граждан. Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем главного врача (далее - Секретарь), с понедельника по пятницу с 8.30 до 16.00., перерыв с 12.30 до 13.30, с учетом содержания обращения гражданина и подведомственности разрешения поставленных вопросов.

Справочный телефон для получения консультаций по процедуре личного приема граждан: (8-38-259) 5-20-29.

Секретарь вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса.

На личном приеме от граждан могут приниматься письменные обращения, которые подлежат регистрации в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

До начала личного приема секретарь предоставляет главному врачу Учреждения, список лиц, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения. При необходимости на обращение гражданина структурным подразделением ОГАУЗ «Стрежевская ГБ» (в соответствии с установленной компетенцией) по поручению главного врача либо его заместителей подготавливается проект письма (ответ на обращение).

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема граждан (приложение 1 к настоящему Положению).

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, о сроках и порядке получения которого гражданину сообщается в ходе личного приема.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, регистрируется и рассматривается в соответствии с Федеральным законом и настоящим Положением.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Основанием для рассмотрения письменных обращений граждан является поступление в Учреждение письменного обращения гражданина, соответствующего требованиям, указанным в пункте 3 настоящего Положения.

Письменное обращение гражданина регистрируется секретарем в течение 3 дней в журнале учета письменных обращений граждан.

Зарегистрированное письменное обращение представляется главному врачу или заместителю главного врача (в соответствии с установленной компетенцией) для дачи поручения (оформляется резолюцией) о подготовке проекта ответа руководителю структурного подразделения в соответствии с установленной компетенцией.

Резолюция — это способ административного воздействия, организующее деятельность исполнителей. Резолюция — «надпись на документе, сделанная должностным лицом и содержащая принятое решение». Она закрепляет распоряжение руководителя относительно вопроса, отраженного в документе.

Любое использование материалов допускается только при наличии гиперссылки. При рассмотрении письменного обращения гражданина руководитель структурного подразделения Учреждения:

- в случае необходимости для всестороннего и объективного рассмотрения обращения привлекает гражданина, направившего обращение, для уточнения обстоятельств, послуживших поводом для обращения;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц; за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- в случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, направляет копию обращения в течение **7 дней со дня его регистрации** в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

- подготавливает предложения по принятию мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- подготавливает проект письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов не позднее **7 дней до истечения срока** обращения гражданина.

В исключительных случаях, а также в случае направления в установленном Федеральным законом порядке запроса в иные государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, специалист Учреждения подготавливает предложения по продлению срока рассмотрения обращения и при принятии соответствующего решения главным врачом уведомляет о принятом решении гражданина, направившего обращение.

Ответ на письменное обращение гражданина направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, осуществляет секретарь Учреждения.

Секретарь, ответственный за регистрацию письменных обращений граждан, ежеквартально составляет и представляет главному врачу информацию о ходе рассмотрения обращений граждан в Учреждение.

Срок действия настоящего Положения не ограничен. При изменении законодательства, в акт вносятся изменения в установленном порядке.

Настоящее Положение размещается на официальном сайте ОГАУЗ «Стрежевская ГБ» – [strjmed.ru](http://strjmed.ru)

Приложение 1  
к Положению о порядке и сроках  
рассмотрения обращений граждан  
в ОГАУЗ «Стрежевская ГБ»  
утвержденному  
приказом Главного врача  
ОГАУЗ «Стрежевская ГБ»  
от 01 марта 2018 года № 177

### КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

(Лицевая сторона)

Фамилия _____
Имя, Отчество _____
Адрес _____
Дата и время приема _____
Содержание просьбы _____
_____
_____
_____
Кто проводил прием _____
(Ф. И. О. и должность)
Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____ " ____ " _____ 20_ г.
Регистрационный N _____

(Оборотная сторона)

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание и тому подобное)
_____
_____
_____
_____
Примечание
_____
_____