

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан
в БУЗ РА «Центр по профилактике и борьбе со СПИД»

1. Настоящий порядок регламентирует рассмотрение обращений граждан и юридических лиц поступивших в Бюджетное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Центр по профилактике и борьбе со СПИД» (далее - учреждение) в порядке Федерального закона от 02.05.2006 года №59-ФЗ.

2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право: 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; 2) 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; 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных п.9 настоящего Положения, а в случае, предусмотренном абзацем 7 п.9 настоящего Положения, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; 4) 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; 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. 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.

4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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.

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

Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим приказом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения 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, за исключением случая, указанного в абзаце 4 пункта 9 настоящего Положения. 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 в абзаце 4 пункта 9 настоящего Положения.

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.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется ответственным лицом отдельно от других видов делопроизводства. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

7. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан ответственным лицом. Учету подлежат все обращения, поступившие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются: порядковый номер; фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии); адрес места жительства заявителя; наименование организации, направившей обращение; дата поступления обращения; дата и номер регистрации обращения; краткое содержание (повод) обращения; фамилия, имя, отчество, должность ответственного исполнителя, которому поручено рассмотрение обращения; результат рассмотрения обращения; дата и номер регистрации ответа на обращение.

8. Лицо рассматривающее обращение в учреждении: 1) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае

необходимости - с участием гражданина, направившего обращение; 2) 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; 3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; 4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 9 настоящего Положения; 5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Обращения связанные с качеством оказания медицинской помощи рассматриваются на врачебной комиссии.

Ответ на обращение подписывается главным врачом учреждения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований п. 3 настоящего Положения на официальном сайте учреждения.

9. 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. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем

в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

В случае, 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с абзацем 3 п.8 настоящего Положения на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную 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.

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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан в учреждении проводится главным врачом и его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

12. В учреждении ежеквартально проводится анализ поступивших обращений. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года представляются главному врачу и размещаются на официальном сайте организации здравоохранения.

13. По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

С приказом БУЗ РА «ЦПБС» от 06.03.2020 г. № 88 «Об утверждении положения о порядке рассмотрения обращений граждан» от 6 марта 2020 № 88»

Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>
Ознакомлен(а):	_____	_____	/ _____ /
	<i>дата</i>	<i>подпись</i>	<i>расшифровка</i>

Согласовано:
юрисконсульт

_____ О.В. Архипова