



УТВЕРЖДЕНО
«26» декабря 2022 года
Главный врач
И.С. Зеленкова

**Положение о порядке рассмотрения обращений
и приема граждан в ГБУЗ «КДКБ №1»
(новая редакция)**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в ГБУЗ «КДКБ №1» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Приморского края от 5 марта 2011 года N 747-КЗ Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов Приморского края и органов местного самоуправления муниципальных образований Приморского края

1.2. Положение определяет порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля за их исполнением в ГБУЗ «КДКБ №1» (далее - Учреждение).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1.3.1. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение или конкретному должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

1.3.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.3.3. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав на получение образования, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения и должностных лиц Учреждения;

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

1.3.5. Должностное лицо - лицо, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение и должностным лицам Учреждения.

1.5. Регулирующее действие Положения распространяется на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме главного врача Учреждения, по почте, факсимильной связи, телеграммой, электронной почте и иным информационным системам общего пользования.

2. Права гражданина при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.2. 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;

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.4. 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;

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. 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 Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.3. При рассмотрении обращения соблюдать нормы этики и проявлять корректность и внимательность в обращении с гражданами.

3.3.1. В процессе беседы проявлять вежливость, внимательность, тактичность; уточняющие вопросы задавать в корректной форме; давать объяснения в понятной форме, исключая возможность их ошибочного понимания; в случае возникновения недопонимания со стороны заявителя спокойно повторить и разъяснить смысл сказанного; по возможности не заставлять заявителя ждать; относиться почтительно к людям преклонного возраста, женщинам с маленькими детьми, людям с ограниченными возможностями здоровья, оказывая им необходимую помощь; не вести «параллельных» разговоров с окружающими людьми и длительных телефонных переговоров. При возникновении необходимости извиниться

перед заявителем и завершить разговор (телефонные переговоры) с максимально возможной оперативностью; не отвлекать коллег от общения с заявителями, обратившимися к ним на личный прием.

3.3.2. При общении с заявителями должностным лицам, осуществляющим личный прием, рекомендуется избегать: любого вида высказываний и действий дискриминационного характера по признакам пола, возраста, расы, национальности, языка, гражданства, социального, имущественного или семейного положения, политических или религиозных предпочтений; оставления заявителя без внимания; ведения разговоров про подарки, готовность быть благодарным со стороны заявителя (особенно в случаях, когда под благодарностью понимается материальное вознаграждение или оказание услуги в ответ на действия или бездействие самого должностного лица); принятия пищи, курения в служебных помещениях, бесед на отвлеченные темы с коллегами и другими посетителями, иных проявлений не служебного общения.

3.3.3. 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 вопрос.

4. Порядок учета, регистрации и передачи письменных обращений граждан на рассмотрение

4.1. Все поступающие в Учреждение письменные обращения граждан независимо от способа их доставки, передачи или создания, подлежат учету работником, ответственным за ведение делопроизводства в Учреждении.

4.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

4.3. По просьбе гражданина лицо, принявшее письменное обращение на личном приеме, обязано удостоверить своей подписью на втором предоставленном гражданином экземпляре обращения факт принятия обращения с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

4.4. Для регистрации письменных обращений граждан используется Журнал учета регистрации письменных обращений граждан (далее-Журнал). В Журнал вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан: дата регистрации, откуда поступило обращение. Количество листов обращения и приложений, фамилия, имя, отчество заявителя, краткое содержание обращения, резолюция или ФИО исполнителя, отметка об исполнении (Приложение № 1).

4.5. Зарегистрированные письменные обращения граждан передаются главному врачу Учреждения. Поступившие главному врачу Учреждения

зарегистрированные обращения граждан передаются на рассмотрение в день их поступления. После рассмотрения обращений граждан главному врачу Учреждения они возвращаются секретарю для внесения в карточку регистрации письменных обращений (Приложение №2) и передачи на исполнение непосредственному исполнителю Учреждения.

4.6. Гражданин вправе получить устную, в том числе по телефону, информацию о факте получения и регистрации его письменного обращения и о том, какому должностному лицу поручено его рассмотрение.

5. Сроки исполнения письменных обращений граждан и порядок их рассмотрения

5.1. Сроки исполнения обращений граждан исчисляются со дня их поступления и регистрации в Учреждение, за исключением обращений, поступивших из вышестоящих органов государственной власти с указанным в сопроводительном письме сроком исполнения.

5.2. Установлены следующие сроки исполнения обращений граждан:

5.2.1. Письменное обращение, поступившее должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2.2. В исключительных случаях, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Персональная ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответа в установленный срок и достоверность изложенных в нем данных, возложена на непосредственного исполнителя от Учреждения.

5.4. При регистрации письменное обращение рассматривается с целью определения выполнения заявителем следующих требований: письменное обращение должно содержать в обязательном порядке наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (либо должность соответствующего лица), а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

5.6. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, в случае, если оно содержит фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы либо их копии в письменной форме.

5.7. 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.

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

5.9. 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.

5.10. 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.

5.11. 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.

5.12. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного

органа или органа местного самоуправления 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.

5.14. 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 (в том числе, медицинскую) , гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.15. 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.

5.16. При рассмотрении по существу по каждому обращению гражданина, поступившему в соответствии с резолюцией руководства на исполнение, принимается одно из следующих решений: - о принятии обращения к рассмотрению и подготовке ответа; - о принятии обращения к рассмотрению и подготовке письма-запроса для получения дополнительной информации; - о принятии обращения к рассмотрению и направлении копии обращения по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, к компетенции которых относится ряд вопросов, содержащихся в обращении; - о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией; - о направлении по принадлежности в органы государственной власти, иные государственные органы или органы местного самоуправления, если затронутые вопросы не относятся к компетенции Учреждения. Указанные решения должны быть приняты не позднее семи дней с момента регистрации обращения в Учреждении, при этом решения о направлении информации в органы прокуратуры или иные правоохранительные органы либо переадресации обращения принимаются незамедлительно после поступления.

5.17. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель Учреждения готовит и направляет необходимые письма - запросы. Для соблюдения установленных сроков исполнения в письмах - запросах указывается срок представления ответа в Учреждение.

5.18. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя без его согласия. Не является разглашением сведений направление

письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.19. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, по возможности со ссылкой на нормы законодательства Российской Федерации, с разъяснением всех затронутых в них вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано - содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба. При подготовке письменного ответа на обращение ответственному лицу рекомендуется: помнить о том, что письмо не должно быть объемным (оптимальный объем – 1-2 страницы формата А4; размер шрифта – 12-14); текст письма должен быть четким, логичным и понятным для восприятия, для чего использовать простые слова и предложения; избегать непонятных словосочетаний и придаточных предложений; не использовать сложной профессиональной лексики; избегать слов, не имеющих юридически зафиксированного значения либо имеющих несколько толкований; делать ссылку в ответном письме заявителю на последнее письмо; придерживаться единого делового стиля письма; представлять ответ заявителю по существу поставленных им вопросов.

5.20. При невозможности рассмотреть обращение в установленный срок ответственный исполнитель должен обратиться к главному врачу Учреждения с письменной мотивированной просьбой о его продлении, но не более чем на 30 дней.

5.21. Все сведения о ходе исполнения обращения (напоминание исполнителю, разрешение на продление срока, доклад главному врачу Учреждения, запрос и т.п.) вносятся в Журнал.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится главным Учреждения и уполномоченными на то лицами.

6.2. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также размещается для обозрения на сайте и информационном стенде Учреждения.

6.3. Графики личного приема граждан главным врачом Учреждения и уполномоченными на то лицами определяется ежегодно на календарный год (Приложение № 3).

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

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

6.6. Ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением (Приложение № 4).

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

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

6.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан устанавливается в целях обеспечения рассмотрения их в сроки, предусмотренные в разделе 5 настоящего Положения, и надлежащего разрешения содержащихся в них вопросов. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении (секретаря). Контроль за работой с обращениями граждан, качество и результативность исполнения поручений по рассмотрению обращений возлагается на заместителей главного врача Учреждения и других уполномоченных лиц.

7.2. В целом система контроля должна быть поставлена так, чтобы обеспечить своевременное и качественное рассмотрение поступивших обращений граждан. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие рассмотрения.

7.3. Контроль за рассмотрением поступившего обращения гражданина начинается с момента его регистрации в Учреждении и заканчивается при регистрации и отправлении окончательного ответа его автору.

7.4. Секретарь следит за сроком исполнения обращений граждан. По фактам неисполнения сроков указанных поручений он незамедлительно информирует главного врача Учреждения.

7.5. Обращения граждан снимаются с контроля после рассмотрения их по существу, когда по ним приняты все необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству Российской Федерации. Обращения граждан, на которые даны промежуточные ответы, не снимаются с контроля до направления по результатам их рассмотрения окончательного ответа заявителю.

7.6. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации и отправки окончательного ответа заявителю.

8. Оформление, отправка ответов и формирование дел по обращениям граждан

8.1. Ответы на обращения граждан дают главный врач Учреждения, его заместители в пределах своей компетенции, подписывая соответствующие ответы.

8.2. Ответ может быть дан в письменной или устной форме. В случае устного ответа информация о таком ответе представляется исполнителем в письменной форме заведующему канцелярией для внесения соответствующей записи в Журнал.

8.3. Ответы на письменные обращения, поступившие в Учреждение, в том числе по информационным системам общего пользования, направляются по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении. Отправка ответов на обращения граждан по электронной почте допускается при последующей их отправке по почтовому адресу, указанному заявителем в обращении.

8.4. Обращения граждан должны быть возвращены исполнителями после их рассмотрения работнику, ответственному за ведение делопроизводства, со всеми относящимися к ним материалами для централизованного формирования дел в Учреждении. Работник, ответственный за ведение делопроизводства, проверяет правильность оформления ответов (наличие подписи, даты, номера, адреса, виз на копии и др.) и вносит необходимые записи в Журнал.

8.5. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением (разрешением), формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в порядке, установленном в Учреждении.

8.6. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел Учреждения, хранятся у работника, ответственного за ведение делопроизводства.

8.7. По истечении установленных сроков хранения дела подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

8.8. Ответственность за сохранность и комплектность документов по обращениям граждан возлагается на работника, ответственного за ведение делопроизводства в Учреждении.

**ФОРМА ЖУРНАЛА
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Регистрационный номер	Дата регистрации	Откуда поступило обращение	Количество листов обращения и приложений	Фамилия, имя, отчество заявителя	Краткое содержание обращения	Резолюция или ФИО исполнителя	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8

Примечания:

1. Регистрационный номер состоит из порядкового номера обращения гражданина.
2. В графе 3 указывают откуда поступило обращение: непосредственно от гражданина;
Из администрации муниципального образования; из других организаций, расположенных на территории муниципального образования;
3. В графе 8 указывают дату и номер письма - ответа заявителю или реквизиты других документов, подготовленных по результатам рассмотрения обращения.

Карточка учета обращения граждан

Лицевая сторона

Регистрационный № _____
 дата регистрации «__» _____ 20__ г.
 Фамилия, имя, отчество _____
 Адрес (почтовый и/или электронный) _____
 Поступило из _____
 за подписью __ исх. № от «__» _____ 20__ г.
 Вид обращения: _____
 (предложение, заявление, жалоба, запрос информации)
 Способ доставки _____
 (почтовое отправление, адрес электронной почты, личный прием)
 Краткое содержание _____
 Повторное, аналогичное, многократное, типовое
 (нужное подчеркнуть)
 к № _____ от «__» _____ 20__ г.
 Обратная сторона
 Поручение _____
 (кому, текст резолюции, автор резолюции, дата)
 _____ «__» _____ 20__ г.
 Куда (кому) направленно _____
 (название подразделения, ФИО исполнителя, дата получения)
 _____ «__» _____ 20__ г.
 Сведение об осуществлении контроля _____
 Дан ответ _____ за подписью _____
 (кому) (ФИО подписавшего ответ)
 Сведения о результатах рассмотрения, принятых решениях
 примечание _____
 Исполнитель _____, телефон _____
 (ФИО)
 От гражданина принято письменное заявление (прилагается)
 Вх. № __ от _____ 20__

**Форма графика личного приема
граждан администрацией ГБУЗ «КДКБ №1»**

Место личного приема граждан	Расписание личного приема граждан	Должность лиц, проводящих личный прием граждан

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА **Личного приема граждан**

1. Фамилия, имя, отчество _____
2. Сведения о заявителе:
место работы, должность, телефон _____
3. Социальное положение _____
4. Повторность обращения: да/нет _

Дата приема	Прием вел (должность, ФИО)	Содержание обращения	Результат приема (отметка о контроле исполнения, кому направлено, решение, комментарий)