|  |
| --- |
| **Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области«Никольская центральная районная больница»** |
|  |

ПРИКАЗ

|  |
| --- |
| от 31.10.2017 года № 159-ОД |

|  |
| --- |
| г. Никольск |

**Об утверждении Положения**

**о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в**

**бюджетном учреждении здравоохранения Вологодской области**

**«Никольская центральная районная больница»**

 Во исполнение Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях дальнейшего совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан, укрепления исполнительской дисциплины,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении здравоохранения Вологодской области «Никольская центральная районная больница» (приложение № 1).
2. Обеспечить своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан непосредственно в БУЗ ВО «Никольская ЦРБ».
3. Назначить ответственными за рассмотрение обращений граждан: заместителя главного врача по медицинской части – Симонову Т.Э., заместителя главного врача по поликлинической и экспертной работе – Овчинников Ю.В., главную медицинскую сестру - Бушманову Н.Н.
4. Назначить ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений и личному приему граждан, за осуществлением контроля за порядком рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» Топоркову В.М.
5. Топорковой В.М. ежеквартально проводить анализ поступивших и рассмотренных обращений, справки о результатах анализа представлять главному врачу.
6. Утвердить график приема граждан по личным вопросам. Разместить график приема граждан на информационных стендах БУЗ ВО «Никольская ЦРБ», официальном сайте БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» (приложение № 2).
7. Данный приказ считать вступившим в силу с 01.11.2017 года.
8. Приказ главного врача БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» от 30.05.2017 № 100-ОД «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения граждан в бюджетном учреждении здравоохранения «Никольская центральная районная больница» считать утратившим силу.
9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» Н.М. Павлова

Приложение № 1

 к приказу главного врача

БУЗ ВО «Никольская ЦРБ»

 от 31.10.2017 N 159-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ

«НИКОЛЬСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иным федеральным законодательством.

Положение устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц, а также порядок приема граждан, должностных и иных лиц в БУЗ ВО «Никольская ЦРБ».

1.2. Обращения могут быть индивидуальными, то есть поданными самим гражданином, объединением граждан или юридическим лицом, которые считают свои права либо права других лиц нарушенными, и коллективными.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений.

1.4. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителя учреждения.

1.5. В БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» организационно-распорядительными документами и данным Положением определяются конкретные должностные лица, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений, в том числе взятых на контроль (особый контроль) руководителем учреждения, обобщению практики разрешения обращений,

1.6. Основные термины, используемые в Положении:

1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство;

2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению деятельности государства и общества в социально-экономической и иных сферах;

3) заявление - просьба гражданина или иного лица 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба заявителя о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

6) коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания;

7) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данном учреждении, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в учреждение по уже рассматривавшемуся вопросу;

8) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

9) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в данное учреждение, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

2. Пределы действия Положения

2.1. Положение распространяется на обращения, содержащие сведения о нарушениях законодательства, охраняемых законом прав, свобод и интересов человека и гражданина, интересов общества и государства, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящим Положением рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

2.2. Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления в учреждение, после чего передаются начальнику отдела по правовой, кадровой и архивной работе, общим вопросам для предварительного рассмотрения в срок не более 1 рабочего дня, после чего передаются руководителю учреждения для определения лиц (лица), ответственных за его разрешение и подготовку проекта ответа. Для предоставления проекта ответа по обращению исполнителю в визе руководителя указывается конкретный срок.

2.3. Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, если ответ (уведомление) должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ (уведомление) должен быть направлен в письменной форме.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращение с приложением (при наличии) приобщается к делу по номенклатуре на основании справки исполнителя. 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 рамках его компетенции.

2.4. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

2.5. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости - с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается руководителем учреждения.

Копии таких обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме, хранятся в номенклатурном деле.

2.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурном деле.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение списывается в номенклатурное дело без уведомления заявителя.

2.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется для проведения проверки в уполномоченный государственный орган.

2.8. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

2.9. Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании служебной записки исполнителя принимается руководителем учреждения.

2.10. 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, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3. Рассмотрение обращений

3.1. Обращения, поступившие в БУЗ ВО «Никольская ЦРБ», подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии к разрешению;

об оставлении без разрешения;

о направлении в другие органы;

о прекращении рассмотрения обращения;

о приобщении к ранее поступившему обращению;

о возврате заявителю.

3.2. Обращение, разрешение которого не входит в компетенцию БУЗ ВО «Никольская ЦРБ», в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган, должностному лицу с одновременным уведомлением об этом заявителя.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается руководителем учреждения.

3.3. Запрещается направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.4. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение. Копия ответа направляется в случае прямого указания заявителя о его неполучении.

Дубликаты обращений в установленном порядке приобщаются к номенклатурному делу.

4. Разрешение обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителем учреждения.

4.2. Обращения, содержащие сведения о грубом нарушении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выходом (выездом) на место либо за результатами проверок таких обращений устанавливается контроль.

4.3. Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

4.4. По поступившей жалобе проводится служебная проверка комиссией, состав которой утверждается приказом руководителя учреждения. Протокол служебной проверки с заключением о ее результатах и проектом ответа на жалобу представляется руководителю учреждения в срок, указанный в приказе о создании комиссии.

4.5. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированной служебной записки исполнителя. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью руководителя.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях закона, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6. По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

"удовлетворено" - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

"отклонено" - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

"разъяснено" - разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

"принято иное решение" - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам номенклатурного дела, прекращена переписка;

"направлено" - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другое ведомство, другую организацию по принадлежности.

4.7. Заявитель либо его представитель <\*> по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

<\*> Представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.

4.8. Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина. В случае принятия решения об отказе в ознакомлении с материалами проверки гражданину разъясняется право на обжалование принятого решения.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан, военнослужащих и членов их семей, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в учреждении, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В случае проведения дополнительной проверки, запроса материалов и в других исключительных случаях срок разрешения обращений продлевается руководителем учреждения по мотивированному ходатайству исполнителя с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения и характере принимаемых мер, но не более чем на 30 дней.

5.3. В ходатайстве исполнителя о продлении срока проверки по обращению указываются причины продления срока и срок, в который обращение будет разрешено.

6. Направление ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения, в том числе взятые на контроль (особый контроль), считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос), поступившее в учреждение по информационным системам общего пользования, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу.

6.2. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения.

6.3. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Организация личного приема заявителей в учреждении

 7.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» или заместителями главного врача в дни и часы, установленные в Приложении № 2 к настоящему Положению. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

7.2. Информация о месте и времени личного приема доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте БУЗ ВО «Никольская ЦРБ», на информационном стенде БУЗ ВО «Никольская ЦРБ».

7.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.4. Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями [раздела 6](#P234) настоящего Положения.

 7.5. Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в книгу регистрации приема посетителей согласно приложению № 2 к Положению.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения, куда и в каком порядке им следует обращаться. 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 Положением.

7.6. Учет обращений и граждан, обратившихся на прием, ведется в книге регистрации приема посетителей по форме согласно [Приложению](#P316) № 3 к Положению в электронном или бумажном варианте.

 8. Контроль за порядком рассмотрения обращений.

8.1. Начальник отдела по правовой, кадровой и архивной работе, общим вопросам ежеквартально анализирует поступившие и рассмотренные в учреждении обращения. Результаты проведенного анализа оформляются справкой, представляемой руководителю учреждения не позднее 10 числа первого месяца квартала, следующего за отчетным. В справке отражаются: основные вопросы обращений; принятые меры по результатам их рассмотрения; соблюдение порядка и сроков их рассмотрения; предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности учреждения.

8.2. Результаты проведенного анализа обращений граждан используются руководителем учреждения для принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

**5. Срок действия Положения**

1. Положение вводится в действие с момента его утверждения руководителем учреждения. Срок действия Положения не ограничен.

2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом главного врача БУЗ ВО «Никольская ЦРБ» и вводятся в действие с момента утверждения.

Приложение № 2

к приказу от 31.10.2017 № 159-ОД

 «О порядке рассмотрения

обращений граждан в БУЗ ВО

 «Никольская ЦРБ» (в редакции

 приказа от 24.09.2018 № 101)

**СВЕДЕНИЯ о БУЗ ВО «Никольская ЦРБ»**

**для информирования граждан**

1. Бюджетное учреждение здравоохранения Вологодской области «Никольская центральная районная больница» (БУЗ ВО «Никольская ЦРБ»).

2. Почтовый адрес: 161440 Вологодская область, г. Никольск, ул. Володарского, д.10.

3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов

сотрудников БУЗ ВО «Никольская ЦРБ»: 8 (81754) 2-12-41.

4. Телефон для справок по личному приему граждан:8 (81754) 2-12-41.

5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: off-ncrb@mail.ru.

6. Номер тел/факса для приема обращений граждан: 8 (81754) 2-12-41.

7. Адрес Веб-портала БУЗ ВО «Никольская ЦРБ»: http://nik.volmed.org.ru

8. Информация о сотрудниках БУЗ ВО «Никольская ЦРБ», уполномоченных вести личный прием граждан:

 ГРАФИК

 личного приема граждан

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО, наименованиеструктурногоподразделения,должность | Часы приема | Адрес | Телефон |
| 1 | Корепин Владимир Михайлович, и.о. директора | прием граждан по личным вопросам осуществляется еженедельно о вторникам с 11.00 до 12.30 ч. по предварительной записи через секретаря приемной главного врача | г. Никольск ул. Володарского д. 10 | 8 (81754) 2-12-41off-ncrb@mail.ru |
| 2 | Симонова Татьяна Эдуардовна,заместитель главного врача по медицинской части | прием граждан по личным вопросам осуществляется ежедневно с 15.00 до 16.00 | г. Никольск ул. Володарского д. 12(второй этаж лечебного корпуса) | 8 (81754) 2-17-29nachmed-nikolsk@mail.ru |
| 3 | Овчинников Юрий Викторович,заместитель главного врача по поликлинической и экспертной работе | прием граждан по личным вопросам осуществляется ежедневно с 10.00 до 12.00 | г. Никольск ул. Советская д. 34 (первый этаж поликлиники) | 8 (81754) 2-13-12 poliklinika-nikolsk@mail.ru |
| 4 | Бушманова Нина Николаевна,главная медицинская сестра | прием граждан по личным вопросам осуществляется еженедельно по средам с 14.00 до 16.00 | г. Никольск ул. Володарского д. 12(первый этаж лечебного корпуса) | 8 (81754) 2-16-08bushmanova.n@list.ru |