



**Бюджетное учреждение здравоохранения Удмуртской Республики
«Детская городская поликлиника № 1
Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»**

ПРИКАЗ

« 26 » мая 2024г.

№ 59

г. Ижевск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа МЗ УР от 18.03.2008г. № 136 «О мерах по устранению замечаний, выявленных при проверке комиссии Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития», приказа Министерства здравоохранения Удмуртской республики от 29.09.2009г. № 526 «О карточках личного приема гражданина» и в целях организации дальнейшего совершенствования работы с обращениями граждан, Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, от 27.12.2018 N 528-ФЗ, от 04.08.2023 N 480-ФЗ

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращения граждан бюджетного учреждения здравоохранения Удмуртской Республики «Детская городская поликлиника №1 Министерства здравоохранения Удмуртской Республики».
2. Осуществлять секретарю-машинистке регистрацию письменных обращений граждан в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» согласно формы, утвержденной приказом МЗ УР от 18.03.2008г. № 136 и направлять на рассмотрение главному врачу.
3. Заместителю главного врача по медицинской части проводить ежегодный анализ обращений.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

ca

М.Р. Самохвалова.

Ознакомлен:

Л.Е. Вейс –

Зубарева Ю.С. –

Л.Е. Вейс
Зубарева Ю.С.

В дело № _____

_____ 20__ г.

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН
Бюджетного учреждения здравоохранения «Детская городская
поликлиника Министерства здравоохранения Удмуртской Республики»
(БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» разработано в соответствии с:

- Конституцией РФ;
- Федеральный закон «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011 № 323-ФЗ;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 04.08.2023 № 480-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Уставом БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР».

1.2. Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином РФ закрепленного за ним Конституцией РФ права обращения в органы местного самоуправления, устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в администрацию БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР».

1.3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также писем, исполненных на официальных бланках учреждений, организаций, предприятий, подписанных их руководителями, уполномоченными на то лицами, которые рассматриваются в порядке, установленном для общей корреспонденции.

1.4. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.5. 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.

1.6. Администрация БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» рассматривает, анализирует и обобщает обращения граждан, содержащиеся в обращениях замечания, предложения и иную информацию, с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, в установленной форме, а также направлять индивидуальные и коллективные письменные обращения (в т.ч. по информационным системам общего пользования в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), в администрацию БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» либо должностным лицам.

2.2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, не нарушая прав и свободы других лиц.

2.3. Форма обращения гражданами выбирается самостоятельно.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно на русском языке.

2.5. При рассмотрении обращения в администрацию БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, 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 п.п.5.4, 5.8 настоящего Положения уведомление о переадресации обращения в письменной форме в государственные органы, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или действие (бездействие), а также с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к обращению в письменном виде

3.1. В обращении в письменном виде граждан в обязательном порядке указывается фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица и его должность в администрации БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», а также фамилия, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагается суть предложения, заявления или жалобы, ставится личная подпись обращающегося и дата обращения.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин к обращению в письменном виде может прилагать документы и материалы либо их копии. Оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителям по их просьбе.

3.3. Обращение, поступившее в администрацию БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» по информационным системам общего пользования либо в форме электронного документа подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес возможного получения ответа на обращение: адрес электронной почты; адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

3.4. Гражданин направляет обращение в письменной форме непосредственно на имя руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» или его заместителей, в компетенции которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.5. Обращение в письменной форме подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

3.6. Все поступающие в администрацию БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» обращения в письменной форме граждан принимаются, учитываются, регистрируются. Регистрационный индекс указывается в нижнем правом углу первого листа.

3.7. Письма граждан с пометкой «лично» после прочтения адресатом, в случае, если в них ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию в установленном порядке.

3.8. Обращение в письменной форме, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», подлежит пересылке в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в

компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в п.п. 5.4, 5.8 настоящего Положения.

3.9. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение тем должностным лицам администрации БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4. Рассмотрение обращений граждан, подготовка ответов

4.1. Обращение, поступившее руководителю БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Учет, регистрация, ход рассмотрения обращения граждан осуществляются с занесением в журнал и/или карточку личного приема, согласно Приложениям настоящего положения.

4.3. Руководитель БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР»:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – и с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах и у других предприятий и организаций города, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

- дает письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган или другие предприятия и организации города в соответствии с их компетенцией.

4.4. Учреждения, предприятия и организации муниципалитета по направленному в установленном порядке запросу руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

4.5. Ответы на обращения граждан, направленные на имя руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», готовятся на бланке учреждения за подписью руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» и регистрируются в журнале.

4.6. Ответы должны содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении граждан.

Если заявителю дан ответ в устной форме, то в материалах, приложенных к обращению, должно быть это указано. На все обращения прошедших регистрацию должен быть письменный ответ).

В случае предоставления промежуточного ответа, указывается срок окончательного решения по обращению.

Ответы, подготовленные на основании правовых документов, должны содержать реквизиты этих документов с указанием даты и наименования.

Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица, если в письме не оговорено конкретное лицо, кому надлежит дать ответ.

Ответ на обращение, поступившее в администрацию БУЗ УР «ДГП №1 МЗ УР» по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется на адрес электронной почты либо на адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале.

4.7. Обращения граждан после их рассмотрения исполнителями возвращаются со всеми относящимися к ним материалами руководителю БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», который формирует дела, в том числе с ответом заявителю в случае, если давалось поручение информировать руководство о результатах рассмотрения.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. Обращения граждан, поступившие руководителю БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» из средств массовой информации, рассматриваются в соответствии с порядком и сроками, предусмотренными настоящим Положением.

5.2. В случае, если в обращении в письменном виде не указана фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» на обращение не дается, принимается решение о списании данного обращения «В дело».

5.3. 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 орган в соответствии с его компетенцией.

5.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.5. Обращения в письменном виде, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, остаются без

рассмотрения по существу поставленных в нем вопросов и заявитель уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

Решение о списании данного обращения и направлении сообщения заявителю о недопустимости злоупотребления правом принимается и подписывается руководителем БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» или заместителем.

5.6. В случае, если текст обращения в письменном виде не поддается прочтению, обращение не подлежит направлению на рассмотрение и ответ на него не дается. Заявителю об этом сообщается, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. Данное обращение подлежит списанию «В дело» с последующим уведомлением заявителя, если возможно идентифицировать адресата обращения.

5.7. Обращения граждан, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный настоящим Положением срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением, считаются повторными.

При работе с повторными обращениями делопроизводитель формирует дело с уже имеющимися документами по обращениям данного заявителя.

Не считаются повторными обращения одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные – по одному и тому же вопросу.

5.8. 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 руководителю БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР».

5.9. В случае если в обращении в письменном виде гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.10. В случае, если ответ по существу поставленного вопроса в обращении не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6. Сроки рассмотрения обращений и уведомление заявителей

6.1. Обращения, поступившие руководителю БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в письменной форме.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно. О результатах рассмотрения уведомляются заявители.

6.2. В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Продление срока оформляется исполнителями не позднее дня до истечения срока рассмотрения обращения.

7. Организация работы по личному приему граждан

7.1. Личный прием граждан в БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» проводится руководителем или уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через официальный сайт БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» и на стенде учреждения.

7.2. График и порядок личного приема граждан в БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» устанавливается руководителем.

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

7.4. По вопросам, не входящим в компетенцию руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», заявителям рекомендуется обратиться в соответствующие органы, учреждения, организации.

7.5. Во время записи на прием руководитель заполняет карточку личного приема гражданина (Приложение 2), в которую заносится содержание обращения гражданина на личном приеме, а также резолюция ведущего приема, с поручением должностному лицу. При необходимости гражданам предлагается изложить суть вопроса в письменном виде. Письменное обращение в этом случае регистрируется и рассматривается в установленном порядке, а в карточке делается отметка «Оставлено заявление» и дата регистрации.

7.6. 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.

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

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Должностное лицо в пределах своей компетенции осуществляет контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений и информирует руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» о нарушениях исполнительской дисциплины.

Должностное лицо наделенное правом контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, назначается приказом руководителя.

8.2. Руководитель БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР» принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.3. Лица, виновные в нарушении порядка рассмотрения обращений граждан, изложенного в настоящем Положении, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

9. Заключительные положения

9.1. Ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан и соблюдение установленных сроков возлагается на заместителя руководителя БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР», определенное п. 8.1. настоящего Положения.

9.2. Дела с обращениями граждан хранятся в течение 5 лет, а по истечении указанных сроков выделяются к уничтожению в установленном порядке.

9.3. Настоящее Положение действует до принятия нового.

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращения граждан в БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР»

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
в БУЗ УР «ДГП № 1 МЗ УР»**

Дата приема _____
Ф.И.О. гражданина _____
Место работы _____
Домашний адрес _____
Телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения гражданина
1. Кому отправлено (резолюция) _____

2. Дата исполнения _____
3. Дополнительный контроль _____
4. Снято с контроля _____
5. Результат _____
6. Дата, должность исполнителя _____
7. От гражданина принято письменное заявление (Прилагается)
Вх. № от « _____ » _____ 20__ г.