

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКАНСКИЙ КЛИНИЧЕСКИЙ ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ ДИСПАНСЕР  
(ГБУЗ РКПТД)

**ПРИКАЗ**

02.07.2018

№ 681-б

г. Уфа

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и приказа ГБУЗ РКПТД от 12.03.2018 № 131-б «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в ГБУЗ Республиканский клинический противотуберкулезный диспансер», п р и к а з ы в а ю:

Утвердить Положения о порядке рассмотрения обращений граждан ГБУЗ Республиканский клинический противотуберкулезный диспансер.

1. Контроль исполнения данного приказа возложить на заместителей главного врача по курируемым территориям деятельности.

Главный врач



Р.А. Шарипов

Приложение  
к приказу ГБУЗ РКПТД  
от 02.07.2018 № 681-б

Утверждаю  
Главный врач ГБУЗ РКПТД  
Р.А. Шарипов  
от «02» 07 2018г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

### о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ГБУЗ Республиканский клинический противотуберкулезный диспансер

#### 1. Общие положения

1.1. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»

1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения обращения и организацию приема граждан в ГБУЗ Республиканский клинический противотуберкулезный диспансер (далее – ГБУЗ РКПТД).

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в учреждение письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов учреждения по развитию и улучшению 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 и его сотрудников, либо критика деятельности учреждения и его сотрудников;
- «жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## **2. Форма обращения, порядок их регистрации**

2.1. Обращения в ГБУЗ РКПТД могут быть направлены в письменной форме, в форме электронного документа (предложение, заявление или жалоба), а также устное обращение гражданина.

2.2. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

2.3. Все поступившие обращения граждан регистрируются в течении 3 дней их поступления в Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан, находящийся в приемной главного врача. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

2.4. Обращения граждан с пометкой на конверте «лично» учитываются и передаются адресатам в закрытом виде, регистрационный штамп ставится на конверте.

2.5. Обращения граждан, поступившие в учреждение из вышестоящих органов исполнительной власти с поручением сообщить им результаты их рассмотрения, ставятся на «контроль».

## **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Письменные обращения граждан рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день его регистрации.

3.2. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУЗ РКПТД.

3.3. Главный врач учреждения в течение одного дня с момента получения обращения:  
– изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);  
– направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

– какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;  
– в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.6. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.7. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ГБУЗ РКПТД.

3.8. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Ответ на обращение гражданина должен быть аргументирован со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации, с освещением всех поставленных в ней вопросов и принятых мер по факту нарушения прав гражданина.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГБУЗ РКПТД.

3.9. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ГБУЗ РКПТД (лица, его замещающего) исполнители.

3.10. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом ГБУЗ РКПТД с разъяснением причин отказа.

3.11. В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в учреждение из органов государственной власти или органов местного самоуправления соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в орган государственной власти или орган местного самоуправления, откуда поступило обращение.

3.12. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.13. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в ГБУЗ РКПТД возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ГБУЗ РКПТД сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и

при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить главному врачу учреждения 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 ГБУЗ РКПТД. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач ГБУЗ РКПТД в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) 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);

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

#### **4. Организация приема граждан**

4.1. Главный врач, заместитель главного врача ГБУЗ РКПТД ведут личный прием граждан в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам (приложение № 1 приказа ГБУЗ РКПТД от 24.07.2017 № 461-б).

4.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, сообщает контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

4.3. Содержание обращения заносится в «Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан».

4.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина с согласия гражданина дается в ходе личного приема в устной форме, о чем делается запись в «Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с настоящей инструкцией.

4.5. При невозможности разрешения жалобы, на уровне заведующего структурным подразделением, пациент направляется на Врачебную комиссию поликлиники с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от заведующего структурным подразделением (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других медицинских организаций (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в

«Журнал протоколов заседаний Врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий».

## **5. Работа с обращениями граждан, поступающих в ящики обращений и предложений и официальный сайт учреждения**

5.1. В ГБУЗ РКПТД функционируют ящики обращений и предложений, которые находятся в подразделениях и филиалах.

5.2. Ответственные лица проводят выемку из ящиков обращений и предложений не реже 1 раза в неделю, регистрируются в «Журнале регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан», находящимся в приемной главного врача. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

5.3. При поступлении жалоб через официальный сайт учреждения администратор сайта незамедлительно передает ее для регистрации в «Журнал регистрации писем, предложений, заявлений и жалоб граждан». Дальнейшие действия, согласно настоящего Положения.

## **6. Анализ обращений граждан и хранение дел**

6.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ РКПТД, как в устной, так и в письменной форме, анализируются ответственными лицами по работе с жалобами. Для изучения характера обращений и порождающих их причин, один раз в полугодие проводится анализ по следующему перечню вопросов:

- общее число поступивших жалоб;
- число повторных обращений;
- кому направлено обращение;
- характер обращения (предложение, заявление, жалоба, благодарность);
- результаты рассмотрения обращения (разъяснено, направлено на рассмотрение по принадлежности, взято на контроль).

6.2. Результаты анализа предоставляются главному врачу один раз в полугодие.

6.3. Обращения граждан после их разрешения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем в канцелярию ГБУЗ РКПТД, ответственному за делопроизводство по обращениям граждан. Хранение их у исполнителя не производится.

6.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по их рассмотрению и исполнению – 5 лет. Материалы постоянного хранения передаются в архив в установленном порядке.