



Порядок рассмотрения обращений граждан
в бюджетном учреждении здравоохранения Орловской области
«Орловский областной кожно-венерологический диспансер»
(БУЗ Орловской области «ООКВД»)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в бюджетном учреждении здравоохранения Орловской области «Орловский областной кожно-венерологический диспансер» (БУЗ Орловской области «ООКВД») (далее – Порядок) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает основные требования к организации рассмотрения обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в БУЗ Орловской области «ООКВД».

1.2. В настоящем порядке используются следующие термины и понятия:

«*обращение гражданина*» (далее — обращение) – направленное в БУЗ Орловской области «ООКВД» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«*предложение*» — рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов БУЗ Орловской области «ООКВД», 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 БУЗ Орловской области «ООКВД» и его сотрудников, либо критика деятельности БУЗ Орловской области «ООКВД» 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;

1.3. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции БУЗ Орловской области «ООКВД», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на информационных стендах БУЗ Орловской области «ООКВД». Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются: в регистратуре БУЗ Орловской области «ООКВД», в приемной главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД».

1.5. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в БУЗ Орловской области «ООКВД», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов осуществляется приемной главного врача по телефону 8 (4862) 55-49-61.

1.6. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом БУЗ Орловской области «ООКВД»;

-порядка обжалования действий (**бездействия**) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

1.7. Сведения, содержащиеся в **обращениях граждан**, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с **полномочиями лица**, работающего с обращениями.

1.8. При рассмотрении обращений **гражданин имеет** следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные **документы и материалы** либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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.

Документы БУЗ Орловской области «ООКВД», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в БУЗ Орловской области «ООКВД» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

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.

1.9. 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.

1.10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Порядок направления письменных обращений граждан.

2.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД»: 302030, Орловская область, г. Орел, ул. Пушкина, 68.

2.2. Обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД»: ok@orel-ookvd.ru.

2.3. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

3. Требования к письменному обращению граждан.

3.1. В письменном обращении гражданин указывает наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД», свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3.3. В обращении в форме электронного документа гражданин указывает свои 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 в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4. Регистрация письменных обращений граждан.

4.1. Поступившие письменные обращения (включая поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД».

4.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗ Орловской области «ООКВД». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

4.3. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

4.4. В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗ Орловской области «ООКВД» делается соответствующая отметка.

4.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗ Орловской области «ООКВД» делается запись «Анонимное».

4.6. Все обращения, поступившие в БУЗ Орловской области «ООКВД», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

5. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу БУЗ Орловской области «ООКВД».

5.2. Главный врач БУЗ Орловской области «ООКВД» 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.

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

- 1) какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

2) в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

3) 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).

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

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

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

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

5.10. Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство БУЗ Орловской области «ООКВД».

5.11. Ответ на обращение осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции и передается на подпись главному врачу БУЗ Орловской области «ООКВД».

5.12. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

5.13. Решение о прекращении переписки принимается главным врачом БУЗ Орловской области «ООКВД». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

5.14. 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.

5.15. 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 БУЗ Орловской области «ООКВД» с разъяснением причин отказа.

5.16. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

5.17. В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение в БУЗ Орловской области «ООКВД» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Орловской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Орловской области, откуда поступило обращение.

5.18. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

5.19. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве БУЗ Орловской области «ООКВД» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение пяти лет.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.1. 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;

6.2. Если 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;

6.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6.4. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать

ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

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

7. Устные обращения граждан

7.1. При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон (при наличии), суть предложения, заявления или жалобы.

7.2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом БУЗ Орловской области «ООКВД». При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать: возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения, телефонную связь, возможность копирования документов, доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность БУЗ Орловской области «ООКВД», наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

7.4. Главный врач БУЗ Орловской области «ООКВД» и ответственные за исполнение сотрудники, обеспечиваются идентификационными карточками (бейджик) или настольными табличками.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан.

8.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в БУЗ Орловской области «ООКВД».

Письменные обращения граждан, в том числе поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД». Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

8.2. Обращения граждан, направленные в БУЗ Орловской области «ООКВД» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

8.3. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

8.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ Орловской области «ООКВД» направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД» 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.

8.5. Устные (личные) обращения, регистрируются в Книге жалоб и предложений (далее – Книга) по форме, установленной БУЗ Орловской области «ООКВД».

8.6. При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия

гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Книге. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

8.8. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию БУЗ Орловской области «ООКВД», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

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

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

9.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

9.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

9.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом БУЗ Орловской области «ООКВД».

9.4. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в БУЗ Орловской области «ООКВД» осуществляет секретарь главного врача БУЗ Орловской области «ООКВД».

9.5. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

9.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

10. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками БУЗ Орловской области «ООКВД» при работе с обращениями граждан

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗ Орловской области «ООКВД», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу БУЗ Орловской области «ООКВД».

10.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главный врач БУЗ Орловской области «ООКВД»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

10.3. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

10.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников БУЗ Орловской области «ОКВД» в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.