



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ТАЗАЛЫК АРАЛЫМЕ
МИНИСТЕРСТЫЖЕ
Марий Эл Республикын
«Шернур районысо рӯдб эмлымвер»
кугыжаныш бюджет тӧнежше

МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ
Государственное бюджетное учреждение
Республики Марий Эл «Сернурская центральная
районная больница»

П Р И К А З

от 26 октября 2022 года № 261

О порядке работы с обращениями граждан в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ»

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Приказа от 20 апреля 2020 года N 847 «О порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл» и совершенствования работы с обращениями граждан,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Сернурская центральная районная больница» согласно приложению.
2. Обеспечить рассмотрение обращений и прием граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Сернурская центральная районная больница», утвержденного пунктом 1 настоящего приказа.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Милютину О.М. (стационар), на заместителя главного врача по медицинской части Андрееву И.А. (поликлиника).
4. Ведущему программисту Орлову М.Б. опубликовать настоящий приказ на официальном сайте государственного бюджетного учреждения Республики Марий Эл «Сернурская центральная районная больница» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Главный врач
ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ»

Т.А.Христофорова

**ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в ГБУ РМЭ «СЕРНУРСКАЯ ЦРБ»**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Сернурская центральная районная больница» (далее – ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ») устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в государственные органы и к должностным лицам, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ», а также порядок проведения личного приема граждан главным врачом ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» (далее – главный врач), его заместителями и иными уполномоченными на то лицами.

2. Действие настоящего Порядка распространяется на все обращения граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений.

4. Для целей настоящего Порядка используются основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

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

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

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Приказом Минздрава России от 31.07.2020 N 787н "Об утверждении Порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности";
- Приказом Минздрава России от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации"
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

5. Делопроизводство по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменное обращение), а также устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» и возлагается на секретаря-машинистку ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ».

Все поступающие письменные обращения в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее 3-х дней (за исключением 3-х и более праздничных дней подряд) со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе или в электронном виде). *(Приложение 1 к порядку работы с обращениями граждан в ГБУ РМЭ «СЕРНУРСКАЯ ЦРБ»).*

6. Секретарь-машинистка ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ», ответственный за прием письменных обращений обязан: проверить правильность адресования корреспонденции; произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию; вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов.

7. Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

На вскрытые заказные письма с уведомлением, а также при отсутствии приложенных к обращению оригиналов документов (паспорта, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг), но указанных в тексте обращения, составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых с сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй остается в деле с обращением.

Оригиналы документов, удостоверяющих личность, государственные награды и удостоверения к ним, документы об образовании, трудовые книжки и ценные бумаги возвращаются заявителям лично либо через органы местного самоуправления.

Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми.

Служебные письма, то есть документы, отпечатанные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, не регистрируются. Дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства.

8. При приеме письменного обращения непосредственного от гражданина по его

просьбе на втором экземпляре представленного обращения делается отметка о принятии обращения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера.

9. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

10. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

11. На каждое зарегистрированное обращение граждан заводится учетно-регистрационная карточка (на бумажном носителе или в электронном виде), в которой указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в карточку, не должны допускать двойного толкования. При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения, либо приложение служебной записки (аннотации) к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

4. Особенности рассмотрения отдельных обращений

12. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации, должно принять одно из следующих решений:

- 1) вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частями 6 и 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;
- 2) передать обращение с приложенными к нему документами и предыдущими обращениями автора по аналогичным вопросам на рассмотрение главному врачу либо одному из его заместителей в соответствии с распределением обязанностей между ними;
- 3) списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случаях, если:
 - а) переписка с заявителем прекращена (в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения) о чем он письменно оповещен в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;
 - б) если обращение бессмысленное по содержанию, в нем отсутствуют конкретные просьбы и (или) содержатся общие рассуждения по известным проблемам общественной и политической жизни;
 - в) если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указана фамилия и почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть его обращение;
 - г) если гражданин оповещен о недопустимости злоупотребления правом, а в его

последующих обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) направить обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

5) направить копию обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

6) сообщить электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства (www.minzdrav.gov.ru/ministries/minzdrav/scrb/), гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

Если повторное обращение поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

13. 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.

14. Если в 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.

15. О направлении ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» письменного обращения гражданина в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о переадресации обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

16. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

17. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней допускается только по письменному разрешению должностного лица, подписавшего резолюцию на обращение, с обязательным письменным уведомлением об этом автора обращения.

18. Письменные обращения с просьбами о личном приеме у должностных лиц рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием, а обращения оформляются «В дело» как исполненные.

19. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» в письменной форме.

20. О прекращении переписки по основаниям, установленным частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, установленным частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин уведомляется письменно должностным лицом, принявшим такое решение.

21. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения, ответ (ответы) заявителю подписывается главным врачом или заместителем главного врача в соответствии с резолюцией.

23. Рассмотрение обращения, содержащее информацию о несогласии с принятым решением, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

Ответ на обращение, содержащее информацию о несогласии с ответом, данным ранее заместителем главного врача, подписывается главным врачом.

5. Порядок проведения личного приема

24. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» проводится личный прием граждан главным врачом, заместителем главного врача. Организационное, техническое и документационное обеспечение личного приема граждан в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» возлагается на секретаря-машинистку.

25. Личный прием граждан в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» проводится:

1) ежедневно без предварительной записи с 8 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин. кроме времени обеденного перерыва с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней):

а) секретарем-машинисткой приемной по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок в приемной ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ»;

б) руководством ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» прием по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, осуществляется вне зависимости от утвержденного графика приема.

2) в дни, установленные графиком приема граждан (далее - график):

а) главным врачом по вопросам, отнесенным к компетенции ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ»;

б) заместителями главного врача по вопросам, отнесенным к их компетенции согласно должностных инструкции должностных лиц ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ».

График приема утверждается главным врачом. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан через официальный сайт ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, информационные таблички, размещенные у дверей в кабинеты главного врача и его заместителей, а также через секретаря-машинистку при обращении граждан по телефону либо непосредственно в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ».

26. Предварительная запись граждан на прием ведется в приемной ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме времени обеденного перерыва с 13 час. 00 мин. до 14 час. 00 мин., а также кроме выходных и праздничных дней) секретарем-машинисткой по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи.

27. Материалы по личному приему граждан (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием вопросам, данные о месте жительства и иная необходимая информация) в 1 экземпляре не позднее, чем за один день до даты приема, подготавливаются в приемной ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ» для всестороннего рассмотрения обращения в ходе личного приема граждан. Секретарь-машинистка обеспечивает организационное, техническое и документационное сопровождение личного приема граждан в ГБУ РМЭ «Сернурская ЦРБ».

28. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ.