



Утверждено

Исполняющий обязанности директора
ГБУЗ Архангельской области «АЦМП»

Н.Н. Кокорина / Н.Н. Кокорина

2019 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения
Архангельской области «Архангельский центр медицинской профилактики»
(ГБУЗ Архангельской области «АЦМП»)

1. Общая часть

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», другими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, в том числе подзаконными актами, а также требованиями из письма министерства здравоохранения Архангельской области от 14.07.2017 № 01-01-14/М2729.

1.2. Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Архангельский центр медицинской профилактики» (далее - Учреждение).

2. Основные термины, используемые в Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию 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 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;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении.

3. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 2) 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, в т.ч. врачебную тайну;

- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 1-7 раздела 10 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 4) обращаться в Учреждение с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) сотрудников по обращению гражданина;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- 1) запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;
- 2) 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, государственное учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменному обращению граждан:

- 1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;
- 2) в случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии;
- 3) в обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке 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.

6. Порядок регистрации обращений граждан:

- 1) письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу;
- 2) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, направляется 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;
- 3) письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление по вопросам миграции УМВД России по

Архангельской области и Губернатору Архангельской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения;

4) в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, государственных учреждений, или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, государственные учреждения или соответствующим должностным лицам;

5) Учреждение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, государственное учреждение или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

6) запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Порядок рассмотрения обращений граждан

8.1. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению. В случае необходимости рассматривающие обращение Учреждение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8.2. Учреждение или должностное лицо:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, прокуратуры, органов дознания и органов предварительного следствия (правоохранительных органов);

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, государственное учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

8.3. Ответ на обращение подготавливается специалистом (сотрудником Учреждения) к компетенции которого относится тема и проблематика того или иного обращения совместно с юрисконсультom Учреждения;

8.4. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом;

8.5. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

8. Личный прием граждан

- 8.1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения, либо лицом, исполняющим его обязанности уполномоченным на то учредителем - министерством здравоохранения Архангельской области. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на стенде в помещении Учреждения и на сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
- 8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.
- 8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 8.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

- 9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу запроса документов и материалов необходимых для рассмотрения обращения, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Порядок рассмотрения отдельных обращений

- 10.1. 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. 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 соответствии с его компетенцией.
- 10.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 10.3. Учреждение или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить

обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе 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 это же Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

10.7. 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 Учреждение.

10.8. Жалобы на решения и действия (бездействие) Учреждения или должностного лица, связанные с предоставлением государственных услуг, рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

10.9. Запросы о предоставлении информации о деятельности Учреждения рассматриваются в порядке, установленном Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

11. Заключительная часть

11.1. В программе ЛАРМ ЕС ОГ (кнопка «Добавление результатов рассмотрения обращений граждан») под пользователем с ролью «Ответственный за Информационный обмен» необходимо ежемесячно вносить информацию по всем обращениям, направленным непосредственно в ГБУЗ Архангельской области «АЦМП» в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с прикреплением письменного ответа на все обращения.

11.2. Ежемесячно в срок до 28-го числа каждого отчетного месяца необходимо выгружать и отправлять в министерство здравоохранения Архангельской области (№ 2126) на абонентский пункт «Минздрав АО, отдел ОиИР_3» архив из программы ЛАРМ ЕС ОГ (кнопка «Экспорт данных»).