Утверждено
Директор ГБУЗ Архангельской
области «АЦМП»
_____/ Н.С. Пышнограева
«09» января 2017г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области «Архангельский центр медицинской профилактики»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области «Архангельский центр медицинской профилактики» (далее - Учреждение).

3. 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.

4. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.п. 1-7 раздела 11 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.

5. 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6. 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.

7. 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 или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;
5) Учреждение или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления 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 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 или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

8. Порядок рассмотрения обращений граждан.

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.
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, органов дознания и органов предварительного следствия;
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 или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
3. Ответ на обращение подписывается директором Учреждения либо уполномоченным на то лицом.
4. 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.

9. Личный прием граждан.

1. Личный прием граждан проводится директором Учреждения. 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.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
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.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
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.

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.
7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения.

1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
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.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

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.
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.
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.
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 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.
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.
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.
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.

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».
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».

_____

Приложение № 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ Архангельской области «АЦМП»

Форма «Журнала регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес, контактный телефон	Вид обращения и краткое содержание	Принятое решение, дата и номер ответа на обращение либо его переадресация
1	2	3	4	5	6

Образец карточки личного приема гражданина

Фамилия:	
Имя:	
Отчество:	
Адрес:	
Дата приема: «___» _____ 2016 г.	
Содержание обращения:_____ _____	
Лицо, проводившее прием (должность, ФИО):	
Регистрационный № _____	
Принято письменное обращение (нужное подчеркнуть): да/нет, номер записи в журнале регистрации обращений граждан	
Результат приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание, другое): _____ _____ _____ _____	
_____ *подпись заявителя*	_____ *подпись лица, проводившего прием*

График личного приема граждан

ФИО	Должность	Место	Время
Пышнограева Надежда Сергеевна	Директор	Пр. Ломоносова, д. 311, приемная директора	Первый и третий вторник каждого месяца, с 16:00 до 17:00, конт. тел. 27-63-50, эл.почта formylazd@mail.ru