

**Положение  
о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУЗ СО «городская больница № 1 город Асбест»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», нормативно-правовыми актами Министерства здравоохранения Свердловской области.

1.2. Данное Положение регулирует отношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, органы местного самоуправления, учреждения и т.д., а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан.

1.4. В настоящем Положении отдельные термины и понятия имеют следующее значение:

1.4.1. обращение гражданина - направленные в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»;

1.4.2. предложение - рекомендация гражданина по улучшению качества оказания медицинской помощи, совершенствованию локальных актов, регулирующих деятельность ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест».

1.4.3. 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 ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» и должностных лиц, либо критика деятельности медицинской организации и должностных лиц;

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

1.4.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию, выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест».

**2. Права граждан на обращение в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»**

2.1. Каждый гражданин имеет право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения:

- главному врачу;
- заместителю главного врача.

2.2. Иностранцы граждане и лица без гражданства, получающие медицинскую помощь в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест», пользуются правом на

обращения, определенным настоящим Положением, наравне с гражданами Российской Федерации, если иное не предусмотрено федеральными законами или международными договорами Российской Федерации.

2.3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно.

2.4. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других граждан.

2.5. ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест», должностные лица в пределах своих полномочий обязаны организовать работу таким образом, чтобы каждое обращение получило своевременный, объективный и мотивированный ответ, а также окончательное разрешение в том органе, к компетенции которого относится решение вопроса, в установленном порядке и в установленные сроки.

### **3. Требования к письменному обращению**

3.1. Обращение гражданина в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» должно содержать фамилию, имя, отчество обратившегося, адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение существа предложения, заявления или жалобы, дату и личную подпись.

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

3.3. Если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.4. Обращение, поступившее в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

### **4. Направление и регистрация письменного обращения**

4.1. Секретарь врачебной комиссии по разбору жалоб регистрирует обращение в журнале обращений граждан с момента поступления в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностному лицу. В журнале ему присваивается номер.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» 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.

4.3. Обращение, поступившее в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

### **5. Рассмотрение обращений граждан**

5.1. ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п. 6 настоящего Положения.

5.2. ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» обязана в течение 15 дней представлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» (заместителем главного врача ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»).

5.4. Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении.

5.5. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия (Закон РФ от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»).

5.6. При рассмотрении обращения, связанного с оказанием медицинской помощи, требуется соблюдение врачебной тайны.

## **6. Оставление обращения без рассмотрения, прекращение переписки с гражданином**

6.1. Обращение гражданина остается без рассмотрения в случае:

- письменное обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностного лица. Данное обращение 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.
- в обращении обжалуется судебное решение. Данное обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом должностное лицо, которому адресовано данное обращение, вправе сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом и передачи в полицию.
- текст письменного обращения не поддается прочтению. При этом об оставлении заявления без рассмотрения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия, имя, отчество (при наличии) и почтовый адрес поддаются прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан с разглашением сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **7. Сроки рассмотрения письменного обращения**

7.1. Общий срок рассмотрения письменного обращения, поступившего в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией - 30 дней со дня его регистрации.

7.2. В исключительных случаях главный врач ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» (заместителям главного врача ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город

Асбест») вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7.3. Законодательством РФ и Свердловской области могут быть предусмотрены иные сроки, регулирующие вопросы рассмотрения отдельных видов обращений, в пределах которых медицинские организации и их должностные лица должны рассмотреть данные обращения и направить на них ответ.

## **8. Личный прием граждан**

8.1. Личный прием граждан в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» проводится по предварительной записи граждан главным врачом ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» (заместителям главного врача ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест»).

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.3. Содержание устного обращения заносится в журнал или карточку личного приема.

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 журнале 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 порядке, установленном настоящим Положением.

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных органов местного самоуправления 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.

## **9. Рассмотрение обращений граждан, поступающих по электронной почте через официальный интернет-сайт**

9.1. Официальный интернет-сайт <http://gbasbest.ru> является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест».

9.2. Обращения граждан, направленные по электронной почте через официальный интернет-сайт ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» (далее интернет-обращения) и поступившие в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению.

9.3. Обращения граждан в форме электронных сообщений без указания обязательных реквизитов (фамилия, имя, отчество обратившегося, адрес, по которому должен быть направлен ответ) могут не рассматриваться. Заявитель информируется о невозможности принятия его обращения. Адрес электронной почты автора и электронная цифровая подпись являются дополнительной информацией.

9.4. Информация о персональных данных граждан, направивших запрос в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

9.5. Интернет-обращения граждан регистрируются в течение рабочего дня с момента поступления на электронный адрес ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

## **10. Рассмотрение телефонных обращений граждан**

10.1. Телефонные обращения граждан в режиме «горячей линии» является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест». Информация о телефоне «горячей линии», режиме приема телефонных обращений граждан в режиме «горячей линии» размещается в структурных подразделениях ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» в общедоступных местах.

10.2. Телефонные обращения граждан в режиме «горячей линии» подлежат обязательному рассмотрению.

10.3. Телефонные обращения граждан в режиме «горячей линии» регистрируются в журнале учета обращений на номер «горячей линии» ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» в течение рабочего дня с момента поступления и дальнейшая работа с ними ведется как с письменными обращениями.

## **11. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

11.1. Должностные лица ГБУЗ СО «Городская больница № 1 город Асбест» осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

## **12. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

11.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.