

**Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Новгородский областной наркологический диспансер «Катарсис»**

ПРИКАЗ

01.12.2020

№125

**О порядке рассмотрения обращений граждан
в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»**

В целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис», во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» (приложение № 1).
 - 1.2. Форму журнала регистрации обращений граждан (приложение № 2).
 - 1.3. Форму журнала учёта личного приёма граждан (приложение № 3).
2. Ответственной за ведение учёта обращений граждан специалисту по социальной работе организационно-методического отдела Е.Н.Сначёвой (назначенной приказом от 16.01.2018 года №5) привести форму журнала регистрации обращений граждан в соответствии с данным приказом.
3. Назначить ответственной за ведение журнала учёта личного приёма граждан ведущего специалиста по кадрам Е.В. Петренко.
4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.Ф. Стрельцов

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»
В.Ф. Стрельцов
2020 г.
Приложение № 1
к приказу от 01.12.2020 №125
ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»



ИНСТРУКЦИЯ о порядке рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»

I. Общие положения

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:
обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения здравоохранения, развитию общественных отношений;

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 учреждения здравоохранения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения 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 осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении здравоохранения.

1.4. ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» обязан в пределах своей компетенции рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы по существу поставленных вопросов, принимать необходимые меры.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью должностных лиц учреждения.

1.6. При поступлении обращений граждан главный врач диспансера решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению в соответствии с компетенцией либо о направлении в другой государственный орган в зависимости от поднятых в обращении вопросов. При рассмотрении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Обращения, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

1.8. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы и материалы у других медицинских работников, принимать обоснованные решения, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностным лицам ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» с критикой деятельности диспансера или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.

1.10. 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 местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан и проявления бюрократического отношения к ним, а также преследования граждан за содержащуюся в обращении критику, влекут в отношении должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. Порядок регистрации обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, в том числе отправленные по почте или по электронной почте, регистрируются в приёмной главного врача секретарём в день их поступления в журнале регистрации входящей документации и передаются главному врачу для назначения ответственного исполнителя по данному обращению. Далее секретарь направляет поступившие обращения граждан ответственному исполнителю и в организационно-методический отдел ответственному за ведение учёта обращений граждан для дальнейшей регистрации в журнале регистрации обращений граждан. Рассмотрение, передача на исполнение не зарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.2. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно определить отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма в необходимых случаях.

2.3. При поступлении писем, где указано о приложении документов и материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии или составляется акт.

2.4. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.5. В случае, если 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, главный врач диспансера вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.6. Главный врач даёт поручение должностному лицу учреждения рассмотреть обращение гражданина.

2.7. По каждому обращению не позднее чем в 3-х дневный срок должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение в том числе, если вопросы поднятые в обращении, не относятся к компетенции ГОБУЗ «НОНД «Катарсис».

2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не относятся к компетенции ГОБУЗ «НОНД «Катарсис», 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 его обращения.

2.9. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, копии ответов заявителям и другие документы,

связанные с рассмотрением обращений граждан хранятся в накопительных делах.

2.10. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также должно быть указано, какие конкретно предлагается принять меры по устранению недостатков в деятельности ГОБУЗ «НОНД «Катарсис», по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан.

III. Сроки рассмотрение обращения граждан

3.1. Письменное обращение граждан, поступившее в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

IV. Организация приема граждан

4.1. Личный прием главного врача диспансера граждан проводится в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» в соответствии с графиком:

- вторник, четверг с 15.00 до 17.00.

4.2. Личный прием граждан проводится в порядке предварительной записи. При обстоятельствах, когда необходимо принятие безотлагательного решения, гражданин может быть принят вне очереди.

4.3. Главный врач, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников диспансера, в чьей компетенции находится разрешение поставленных вопросов по существу.

4.4. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и места работы, изложить суть вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема гражданина (приложение № 3). 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 2.1. настоящей инструкции.

4.7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения здравоохранения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения решения по вопросам, поставленным в обращении.

5.2. Главный врач диспансера осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в другие государственные органы, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, ежегодно предоставляются главному врачу диспансера.

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГОБУЗ «НОНД «Катарсис» _____
В.Ф. Стрельцов _____ 2020 г.
12

Приложение № 2
к приказу от 01.12.2020 №125
ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»



ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.

№ п/п Дата	Ф.И.О. обратившегося	Адрес места жительства (регистрации)	Причина обращения	Принятые меры	Исполнитель

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»
В.Ф. Стрельцов
2020 г.



Приложение № 3
к приказу от 01.12.2020 №125
ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»

ЖУРНАЛ
учёта личного приёма граждан
в ГОБУЗ «НОНД «Катарсис»

Начат «__» _____ 20__ г.
Окончен «__» _____ 20__ г.

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. обратившегося на прием	Адрес места жительства	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и подпись лица, проводившего прием