

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач

БУЗ ВО «Череповецкая

городская больница»

А.М.Погодин

2013 г.

«10»

июня

года

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке рассмотрения обращений граждан в  
БУЗ ВО «Череповецкая городская больница»**

**1. Общие положения**

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Череповецкая городская больница» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками БУЗ ВО «Череповецкая городская больница» (далее - БУЗ ВО «ЧГБ»).

1.1. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в БУЗ ВО «ЧГБ».

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее - обращение) - направленное в БУЗ ВО «ЧГБ»  
письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов БУЗ ВО «ЧГБ» по развитию и улучшению 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 БУЗ ВО «ЧГБ» и его сотрудников, либо критика деятельности БУЗ ВО «ЧГБ» и его сотрудников;

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

«сотрудник» - лицо, работающее в БУЗ ВО «ЧГБ» постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.3. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции БУЗ ВО «ЧГБ», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является: письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан**

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте БУЗ ВО «ЧГБ» <http://gb2cher.ru> в сети Интернет, на информационных стенах БУЗ ВО «ЧГБ»

На сайте БУЗ ВО «ЧГБ», на информационных стенах БУЗ ВО «ЧГБ» должна быть размещена следующая информация:

-место нахождения структурных подразделений БУЗ ВО «ЧГБ» номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;

- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
  - фамилии, имена, отчества и должности лиц БУЗ ВО «ЧГБ», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
  - график приема граждан;
  - адрес Портала БУЗ ВО «ЧГБ» в сети Интернет;
  - образец формы обращения в БУЗ ВО «ЧГБ» (с указанием названия раздела меню сайта в сети Интернет, на котором размещен данный образец). (Приложение 2)

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места рекомендуется выделять шрифтом другого размера.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются в структурных подразделениях учреждения.

Сведения о месте нахождения БУЗ ВО «ЧГБ», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в БУЗ ВО «ЧГБ», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону 8 (8202) 67-46-86.

## 2.2 Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом БУЗ ВО «ЧГБ»
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

## 2.3 Порядок направления письменных обращений граждан

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача БУЗ ВО «ЧГБ»:

162611, Вологодская область, г. Череповец, ул. Ломоносова, д. 15.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача БУЗ ВО «ЧГБ» [secretar@chergb.ru](mailto:secretar@chergb.ru)

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

Дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в БУЗ ВО «ЧГБ» является сайт БУЗ ВО «ЧГБ» <http://gb2cher.ru>, факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (8202) 67-46-86.

## 2.4 Требования к документам, предоставляемым гражданином

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача БУЗ ВО «ЧГБ», почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

При обращении гражданина в адрес БУЗ ВО «ЧГБ» путем заполнения специальной формы на Сайте БУЗ ВО «ЧГБ» должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес для направления ответа).

## 2.5 Устные обращения граждан

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом БУЗ ВО «ЧГБ».

## 2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня

поступления в БУЗ ВО «ЧГБ».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача БУЗ ВО «ЧГБ».

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации, за исключением случаев, предусмотренных законом.

Обращения граждан, направленные в БУЗ ВО «ЧГБ» органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Устные (личные) обращения, регистрируются сотрудниками БУЗ ВО «ЧГБ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее - Журнал) по форме, установленной БУЗ ВО «ЧГБ».

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию БУЗ ВО «ЧГБ».

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию БУЗ ВО «ЧГБ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

## 2.7 Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника учреждения, а также членам его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов);

в) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается), о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в БУЗ ВО «ЧГБ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

г) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих 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);

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенным противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

## 3. Административные процедуры

### 3.1 Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам БУЗ ВО ЧГБ;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

#### *Регистрация письменных обращений граждан.*

### 3.2 Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через официальный сайт БУЗ ВО ЧГБ

в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача БУЗ ВО ЧГБ.

3.3 Регистрация письменных обращений производится в Журнале регистрации письменных обращений граждан БУЗ ВО ЧГБ. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4 На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения делается соответствующая отметка.

3.5 Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале делается запись «Анонимное».

3.6 Все обращения, поступившие в БУЗ ВО ЧГБ, в том числе анонимные обращения, подлежат обязательному рассмотрению

#### *Рассмотрение письменных обращений граждан.*

3.7 Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на рассмотрение главному врачу БУЗ ВО ЧГБ.

3.8 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.9 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа, подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.10 При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке, а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.11 В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону, либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.12 Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним принятые необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

3.13 Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве БУЗ ВО ЧГБ в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

### *Организация личного приема граждан*

3.14 Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом БУЗ ВО ЧГБ и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте, на информационных стендах БУЗ ВО ЧГБ.

3.15 Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.16 При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность для заполнения карточки личного приема гражданина, которая регистрируется в Журнале устных обращений граждан непосредственно на прием к главному врачу

3.17 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.

В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- адрес проживания, контактный телефон;
- краткое содержание обращения;
- результат рассмотрения;
- примечание.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

### *Работа с обращениями, поступившими по телефонам*

3.18 Ответ на телефонный звонок в БУЗ ВО ЧГБ должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения БУЗ ВО ЧГБ, в которое поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принял звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию БУЗ ВО ЧГБ.

3.19 Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.20 При рассмотрении обращений, гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 охраняемую федеральным законом тайну.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7. настоящего Положения;

- обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Документы БУЗ ВО ЧГБ, страховых медицинских организаций, лечебноПрофилактических учреждений и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### **Итоги рассмотрения обращения**

По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

### **4. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан,

- Контроль за исполнением обращений граждан включает анализ содержания поступающих обращений, ход и результат работы с обращениями граждан.

Ответственным лицом за рассмотрение обращений является заместитель главного врача по медицинской части БУЗ ВО ЧГБ, назначается приказом главного врача.

Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений в БУЗ ВО ЧГБ осуществляют секретарь приемной главного врача.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.1. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.2. Секретарь приемной главного врача БУЗ ВО ЧГБ осуществляет контроль за сроками исполнения обращений, направленных сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение и подготовку ответа на обращения граждан.

4.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

### **5. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками БУЗ ВО ЧГБ при работе с обращениями граждан**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗ ВО ЧГБ осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан у главного врача БУЗ ВО ЧГБ.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач БУЗ ВО ЧГБ:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие

законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников в установленном законе порядке.

**Информация для направления обращений граждан**

**БУЗ ВО «Череповецкая городская больница»**

Юридический адрес: 162611, Вологодская область, г. Череповец, ул. Ломоносова, д. 15.

Телефон: (8202) 57-35-04 – приемная главного врача

Факс (8202) 67-46-86

адрес электронной почты: [secretar@chergb.ru](mailto:secretar@chergb.ru)

**Главный врач Погодин Андрей Михайлович**

Телефон (8202) 57-35-04

в течение рабочего дня по предварительной записи.

**Заместитель главного врача по медицинской части**

Тельтевской Олег Валентинович

Телефон. (8202) 67-46-86

в течение рабочего дня по предварительной записи.

**Заместитель главного врача по поликлинической работе**

Чеченева Татьяна Сергеевна

Тел. (8202) 67-46-86

Понедельник, вторник, четверг с 9:00 до 10:00, ул. Парковая, 32, каб. 155

**Заведующий филиала "Череповецкая городская больница"**

Глебова Марина Альбертовна

(8202) 26-68-46

адрес электронной почты: [cher\\_crp1@mail.ru](mailto:cher_crp1@mail.ru)

Вторник, четверг с 9:00-11:00, пр. Победы, 169., каб. 48

**Заведующий поликлиники взрослых:**

Радченко Людмила Афанасьевна

(8202)50-83-18

Понедельник-пятница с 12:00 до 13:00, ул. Парковая, д. 32, каб. 83

**Заведующий детской поликлиникой:**

Найденышева Наталья Николаевна

Тел. (8202) 57-42-58

Понедельник, среда, четверг с 14.00 до 15.00, ул. Парковая, д.34, каб. 28

Главному врачу  
БУЗ ВО «Череповецкая городская больница»  
А.М.Погодину

от гр. \_\_\_\_\_

(Ф.И.О.)

адрес регистрации: \_\_\_\_\_

ул. \_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_ квартира \_\_\_\_\_

телефон: домашний \_\_\_\_\_ мобильный \_\_\_\_\_

социальная категория: \_\_\_\_\_

(пенсионер, инвалид, служащий, рабочий, безработный, многодетная мать и.т.д.)

Заявление (жалоба, благодарность, ходатайство)

\_\_\_\_\_ (нужное подчеркнуть)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

«\_\_\_\_» 201\_ г.

подпись \_\_\_\_\_