

## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУ «Вурнарская ЦРБ»

### СОДЕРЖАНИЕ.

1. Общие положения
2. Права граждан
3. Направление и регистрация письменного обращения
4. Рассмотрение обращения
5. Сроки рассмотрения письменного обращения
6. Личный прием граждан
7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений
8. Форма обращения (Приложение №1)

#### 1. Общие положения.

1.1. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее также - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, и в частности в бюджетное учреждение «Вурнарская центральная районная больница», а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан в БУ «Вурнарская ЦРБ».

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в БУ «Вурнарская ЦРБ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию работы БУ «Вурнарская ЦРБ» или отдельных подразделений;

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;

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции главного врача либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БУ «Вурнарская ЦРБ».

1.3. Граждане имеют право обращаться лично в БУ «Вурнарская ЦРБ».

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

#### 2. Права граждан.

2.1. При рассмотрении обращения БУ «Вурнарская ЦРБ», гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. 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 к должностному лицу бюджетного учреждения здравоохранения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование бюджетного учреждения здравоохранения, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

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

2.5. Обращение, поступившее в БУ «Вурнарская ЦРБ» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

### 3. Направление и регистрация письменного обращения.

3.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно тому должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации с момента поступления в БУ «Вурнарская ЦРБ»

### 4. Рассмотрение обращения.

4.1. Должностное лицо БУ «Вурнарская ЦРБ» :

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

2) запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в подразделениях БУ «Вурнарская ЦРБ» и у иных должностных лиц;

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.

4.2. Ответ на обращение подписывается главным врачом бюджетного учреждения либо уполномоченным на то лицом.

4.3. Ответ на обращение, поступившее в бюджетное учреждение здравоохранения, по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

4.7. 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, должностное 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 БУ «Вурнарская ЦРБ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### 5. Сроки рассмотрения письменного обращения.

5.1. Письменное обращение, поступившее в БУ «Вурнарская ЦРБ», рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, должностное лицо бюджетного учреждения здравоохранения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### 6. Личный прием граждан.

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

6.2. Содержание устного обращения заносится в журнал учета личного приема граждан. 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.

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

6.4. 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. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

7.1. Должностные лица 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.