

**БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»**  
**П Р И К А З**  
от 01.02.2018 г. №-79  
г. Болхов

**Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»**

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

**1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».**

**2. Начальнику отдела информации - Трофимову А.Н.**

- разместить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» на сайте учреждения;

- организовать на сайте учреждения рубрику вопрос-ответ для обеспечения оперативного реагирования на вопросы граждан;

- разместить ссылки на телефоны Департамента здравоохранения Орловской области.

**3. Заместителю главного врача по медицинской части Лыткину В.П., заведующим отделениями, перечисленным в Положении:**

- организовать личный прием граждан согласно графику (приложение № 1 к Положению),

- обеспечить размещение информации на стендах о порядке работы с обращениями граждан, возможности обжалования действий (бездействия) медицинского персонала структурных подразделений;

- обеспечить своевременную обработку и подготовку ответов на поступающие обращения и жалобы граждан в учреждение.

**4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.**

**Главный врач**

**Л.В.Половинкина**

С приказом ознакомлены:

Трофимов А.Н.

Лыткин В.П.

Арнаутова Е.В.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»**

**I. Общие положения**

1.1. Положение БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 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 Орловской области «Болховская ЦРБ».

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина,

«предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», 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 Орловской области «Болховская ЦРБ» и его сотрудников, либо критика деятельности БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» 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 Орловской области «Болховская ЦРБ», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

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

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» **bolhov-crb.ru** в сети Интернет, на информационных стендах.

На сайте БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- номера телефонов для справок;
- 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 Орловской области «Болховская ЦРБ», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан сотрудниками;
- адрес сайта БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» в сети Интернет;
- образец формы обращения БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» (с указанием названия раздела меню сайта в сети Интернет, на котором размещен данный образец).

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 поликлинике БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

Сведения о месте нахождения БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», 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 (48640) 2-42-32.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», почтовые адреса, адрес сайта, адрес электронной почты, месторасположение структурных подразделений, включая структурные подразделения, графике приема граждан предоставляется секретарем в приемной главного врача по телефону: 8 (48640) 2-42-32 и размещена на сайте БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» [bolhov-crb.ru](http://bolhov-crb.ru)

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

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

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан.

Все письменные обращения направляются по почтовому адресу на имя главного врача БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»:

3031401, Орловская область, г. Болхов, ул. Тургенева, д.167.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» - [bolhov\\_crb@mail.ru](mailto:bolhov_crb@mail.ru).

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

График работы главного врача БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»: понедельник - пятница с 14.00 до 17.00 ч. - осуществляется прием граждан по личным вопросам.

Электронные обращения направляются в адрес БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» путем заполнения специальной формы на сайте БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» (Вопрос – Ответ).

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (48640) 2-33-93.

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении №1.

#### 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 Орловской области «Болховская ЦРБ», 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 Орловской области «Болховская ЦРБ» путем заполнения специальной формы на сайте БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), паспортные данные, 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 Орловской области «Болховская ЦРБ».

#### 2.6. Требования к помещению для личного приема граждан

Помещение, в котором осуществляется прием граждан должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и главного врача БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»;

- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

- телефонную связь;

- возможность копирования документов;

- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»;

- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.7. График приема граждан размещается на информационных стендах поликлиники БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», а также на сайте БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

#### 2.8. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

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 Орловской области «Болховская ЦРБ».

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» 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 дней со дня регистрации обращения.

В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» в течение 7 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.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» (Приложение № 2).

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении 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 Орловской области «Болховская ЦРБ». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

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 Орловской области «Болховская ЦРБ», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.9. 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 обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) 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 7 дней со дня регистрации обращения в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) 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);

е) 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, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

### **III. Административные процедуры.**

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 Орловской области «Болховская ЦРБ»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

#### **3.1. Регистрация письменных обращений граждан**

3.1.1. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через сайт БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

3.1.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

3.1.3. На обращениях проставляется входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации делается соответствующая отметка.

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

3.1.5. Все обращения, поступившие, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

#### **3.2. Рассмотрение письменных обращений граждан.**

3.2.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

3.2.2. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.2.3. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю главного врача со

служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу (исполняющему обязанности главного врача) – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.2.4. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.2.5. 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).

3.2.6. 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.

3.2.7. 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 (в том числе срок и ответственные лица), 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.

3.2.8. 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.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

3.2.9. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу (исполняющему обязанности главного врача).

3.2.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающего) исполнители.

3.2.11. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

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

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.2.13. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.2.14. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.2.15. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

### **3.3. Организация личного приема граждан.**

3.3.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», заместителем главного врача по медицинской части, заведующей поликлиникой, 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 портале, на информационных стендах.

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

3.3.3. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.3.4. 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 случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- номер по порядку,
- дата обращения;
- ФИО, адрес регистрации и фактического проживания обратившегося;
- тематика обращения;
- из какой организации или от кого поступило заявление,
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- дата и номер исходящего документа и кому сообщено о результате.

Журнал заполняется секретарем.

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.

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

3.4.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

3.4.2. 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 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 и/или с жалобой в письменном виде.

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

3.4.3. 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.9. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- 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;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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. 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.

### ***3.5. Анализ обращений граждан.***

3.5.1. Заместитель главного врача по медицинской части обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

3.5.2. По результатам анализа главному врачу БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

## **IV. Порядок и формы контроля при работе с обращениями граждан.**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» осуществляет секретарь главного врача .

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

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

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

4.3. Секретарь главного врача направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

4.4. 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.

#### **V. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» при работе с обращениями граждан**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

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

- 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 БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ» в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

**СВЕДЕНИЯ о БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»  
ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН.**

1. Бюджетное учреждение здравоохранения «Болховская центральная районная больница» (БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»).
2. Почтовый адрес: 303140, Орловская область, г.Болхов, ул. Тургенева, д.167
3. Телефон для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов : 8 (48640) 2-42-32.
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8 (48640) 2-42-32.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: bolhov\_crb@mail.ru
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8 (48640) 2-33-93.
7. Адрес сайта: bolhov-crb.ru
8. Информация о сотрудниках БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ», уполномоченных вести личный прием граждан

<b>№</b>	<b>ФИО, наименование структурного подразделения, должность</b>	<b>Часы и дни приема</b>	<b>Адрес</b>	<b>Телефон</b>
1	Главный врач Половинкина Лариса Васильевна	понедельник- пятница 14-00 до 17-00	г.Болхов, ул.Турге- нева д.167, административный корпус	8(48640)2-42-32
2	Заместитель главного врача по медицинской части Лыткин Виктор Петрович	понедельник- пятница, 14-00 до 17-00	г.Болхов, ул.Турге- нева д.167, главный лечебный корпус ,2 этаж	8(48640) 2-39-43
3	Заведующая поликлиникой Арнаутова Елена Викторовна	понедельник, пятница 14.00-17.00	г.Болхов, ул.Турге- нева д.167, поликли- ника ,4 этаж, кабинет 417	8(48640)2-41-64

к Положению «О порядке рассмотрения обращений граждан  
в БУЗ Орловской области «Болховская ЦРБ»

### Журнал регистрации обращений граждан

1	№ п/п
2	Дата обращения
3	ФИО, дата рождения обратившегося
4	Адрес регистрации и фактического проживания
5	Категория (работающие/неработающие, дети до 14 лет, инвалиды)
6	Тематика обращения
7	Фамилия, имя, отчество и должность уполномоченного за рассмотрение
8	Результат рассмотрения
9	Проведенные мероприятия
10	Код: Жалобы (ж) Обращения (о)
11	Обоснована (+) Не обоснована (-)

### **КОМПЕТЕНЦИЯ ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

- Вопросы прикрепления граждан для оказания первичной медпомощи
- Вопросы по списку лиц, имеющих право на меры социальной поддержки (льготное лекарственное обеспечение, зубопротезирование)
- Лекарственное обеспечение, в том числе льготное
- Зубопротезирование льготной категории граждан
- Качество дополнительной диспансеризации граждан
- Выбор ЛПУ, врача в системе ОМС
- Отказ в медицинской помощи по программе ОМС
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе ОМС
- Организация работы ЛПУ
- Санитарно-гигиеническое состояние ЛПУ
- Этика и деонтология медицинских работников
- Качество медицинской помощи
- Иные вопросы, касающиеся оказания медицинской помощи на территории Болховского района