

ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой»

І. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

1.2. В соответствии с настоящим Положением БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее – граждане), кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и правовыми актами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативно – правовых актов, а также локальных актов БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой», развитию и улучшению деятельности учреждения;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или 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 «НКМЦ им. З.И. Круглой», либо критика деятельности БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

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

- должностное лицо – лицо, постоянно или временно выполняющее организационно – распорядительные, административно – хозяйственные функции в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный (за исключением п. 6.4. Положения) ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативно – правовыми актами:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон от 7 февраля 1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных";

Федеральный закон от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления";

Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года N 188 "Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера".

2. Требования к оформлению обращения

2.1. Граждане могут направить обращение в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» следующими способами:

2.1.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: г. Орел, ул. 7 Ноября, д. 47, инд. 302028;

- путем самостоятельной передачи или доставкой курьером в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» по адресу: г. Орел, ул. 7 Ноября, д. 47.

2.1.2. В форме электронного документооборота:

- на электронную почту buz_nkmc@orel-region.ru.

2. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование медицинской организации БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.
- свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

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

2.2. Обращение, поступившее в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать:

- наименование медицинской организации БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего предложение, заявление или жалобу;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;
- суть предложения, заявления или жалобы.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предъявляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или письменное (разрешение) согласие гражданина на представление сведений, составляющих врачебную тайну.

3. Регистрация и учет обращений

3.1. Обращения в письменном виде и форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

3.2. Регистрация обращений осуществляется сектором делопроизводства в «Журнале обращений граждан».

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой», направляются в течение 7 (семи) дней с даты регистрации в соответствующие

организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах и должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 Положения.

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с компетенцией.

4.2. Обращение, поступившее в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В исключительных случаях, главный врач БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой», должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать), уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Сотрудник отдела сектора делопроизводства, производивший регистрацию обращения, осуществляет контроль соблюдения сроков подготовки ответа.

4.4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. Ответ на обращение направляется работником сектора делопроизводства в форме электронного документа по адресу электронной почты в форме электронного документооборота или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

4.6. При необходимости рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются в отдельный материал, который содержит:

- обращение гражданина, с резолюцией главного врача о поручении рассмотрения данного обращения ответственным лицам, материалы по рассмотрению обращения, копию ответа заявителя.

4.7. Документы по рассмотрению обращения граждан в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» оформляются в дела в соответствии с правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 года № 526), срок хранения дел составляет пять лет.

4.8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он вправе обратиться в вышестоящие инстанции или суд.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготовляемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. Обращение, в котором обжалуются судебные решения в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.3. Должностное лицо БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные

ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное в обращении и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. В случае поступления в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.6. В случае, если 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.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросах не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

6. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан в БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» осуществляется в часы приема, согласно административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой».

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина РФ, военный билет (для военнослужащих)).

6.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу принимаемых им вопросов.

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке устного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ Орловской области «НКМЦ им. З.И. Круглой» или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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