

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛОГОДСКОЙ ОБЛАСТИ
«Вологодский областной
наркологический диспансер № 2»**

ПРИКАЗ

Россия, 162610, г. Череповец, ул. Ленина, 151 А
тел./факс (8202) 57-92-53

01.09.2023 № 88

**«О порядке работы с обращениями граждан в
БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2»**

С целью обеспечения выполнения требований Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» при оказании медицинской помощи населению в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение по работе с обращениями граждан в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» (Приложение № 1).
2. Работникам БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» при обращении граждан руководствоваться Положением.
3. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан: заместителя главного врача по медицинской части – Вергасова О.А., заведующую амбулаторным отделением Петровцеву Н.Л., секретаря главного врача Парфенову Н.И.
4. Признать утратившим силу приказ «О порядке работы с обращениями граждан в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» № 114 от 01.10.2013.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.В. Лубягина

УТВЕРЖДАЮ:
Главный врач БУЗ ВО
«Вологодский областной
наркологический диспансер № 2»



Лубягина А.В.

Положение по работе с обращениями граждан в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2»

1. Общие положения.

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1.2. Настоящее положение устанавливает порядок организации работы по рассмотрению поступивших в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» (далее – Диспансер/Учреждение) обращений граждан (далее – Заявитель/Заявители).

1.3. Основные термины, используемые в настоящем положении:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности образовательной организации;

- 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 образовательной организации, либо критика ее деятельности;

- 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 Учреждения.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, имеют право обращаться в Учреждение лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- в порядке, установленном действующим законодательством и локальными нормативно-правовыми актами Учреждения, 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо 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.

1.6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением:

- запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение с критикой ее деятельности 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.

1.7. Лица, виновные в нарушении установленного порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.8. При обращении гражданина или пациента в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» с заявлением, предложением или жалобой, Заявителю должно быть разъяснено, что он имеет право оставить соответствующую запись в «Книге жалоб и предложений», составить письменное заявление на имя главного врача учреждения, довести свое обращение на личном приеме граждан, проводимым главным врачом (руководителем) учреждения или направить свое обращение посредством электронной почты на официальный электронный почтовый адрес БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2», адрес которого указан на информационных стендах и сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Рассмотрение письменных обращений, поступивших в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2».

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или нарочно направляются по почтовому адресу Учреждения.

2.3. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» (Вологодская обл., г. Череповец, ул. Metallургов, каб. № 1, часы работы: с понедельника по пятницу с 10 часов 00 минут до 13 часов 30 минут).

2.4. Прием письменных обращений, полученных главным врачом учреждения на личном приеме граждан, осуществляется в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» (Вологодская обл., г. Череповец, ул. Ленина, д. 151А, кабинет главного врача, каждый вторник с 15 часов 00 минут до 16 часов 30 минут (по предварительной записи)).

2.5. Прием письменных обращений, полученных заместителем главного врача по медицинской части на личном приеме граждан, осуществляется в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» (г. Череповец, ул. Metallургов, каб. № 16, каждую среду с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут и каждую пятницу с 09 часов 00 минут до 11 часов 00 минут).

2.6. Интернет-обращения в форме электронного документа поступают в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения или путем направления их на официальный электронный почтовый адрес диспансера, распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется, как с письменным обращением в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ и настоящим положением.

2.7. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

В обращении, оформленной на бумажном носителе, в обязательном порядке указываются дата обращения, подпись и расшифровка подписи гражданина, его направившего.

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

В случае направления обращения в электронной форме, гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

2.10. Письменное обращение подлежит обязательному рассмотрению в течение тридцати дней с момента регистрации.

2.11. Обязанность по приему обращений граждан возлагается на секретаря, фельдшеров кабинета медицинского освидетельствования отделения неотложной наркологической помощи.

2.12. Обязанность по рассмотрению обращений граждан возлагается на главного врача Учреждения, заместителя главного врача по медицинской части, начальника юридического отдела (или юрисконсульта), а также на медицинских работников, в соответствии с их компетенцией обладающих достаточными знаниями и квалификацией по вопросам, указанным в обращении.

2.13. Указанные в пункте 2.12. должностные лица:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

2.14. Ответ на обращение оформляется письмом и подписывается руководителем Учреждения, лицом его замещающим, либо заместителем главного врача по медицинской части.

2.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется также в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо почтовым отправлением.

2.16. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;

- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- в иных случаях, предусмотренных законом.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения

сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.17. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую федеральными законами тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

2.18. В случае невозможности идентифицировать гражданина, направившего обращение, если ответ на обращение содержит информацию, составляющую врачебную тайну, гражданин, направивший обращение, уведомляется о невозможности направить ему ответ почтой или в форме электронного документа по адресу электронной почты, и приглашается для получения ответа лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

2.19. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, возвращается гражданину, его направившему, с указанием причины такого возврата.

2.20. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.21. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения 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 Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.22. В случае поступления в БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте Учреждения 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.

3. Рассмотрение обращений, полученных главным врачом учреждения на личном приеме граждан.

3.1. Гражданин может довести свое обращение до БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» на личном приеме граждан, проводимым главным врачом Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения информации на стенде в учреждении и на сайте диспансера в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2. Личный прием граждан ведется по предварительной записи. Запись на личный прием к главному врачу осуществляется секретарем в рабочие часы приемной главного врача.

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

3.4. Содержание устного обращения заносится в журнал 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

4. Рассмотрение обращений граждан, внесенных в «Книги отзывов и предложений».

4.1. В каждом структурном подразделении БУЗ ВО «Вологодский областной наркологический диспансер № 2» имеется «Книга отзывов и предложений», которая хранится на медицинском посту.

4.2. Книги отзывов и предложений предъявляются гражданам и пациентам по первому их требованию.

4.3. Запрещается требовать от Заявителя предъявления каких-либо личных документов или объяснения причин, вызвавших необходимость написания жалобы, предложения, замечания.

4.4. Заведующие отделениями докладывают о внесении записи в «Книгу отзывов и предложений» заместителю главного врача по медицинской части в трехдневный срок. Заместитель главного врача по медицинской части в течение рабочего дня уведомляет главного врача о внесении записи в «Книгу отзывов и предложений».

Главный врач учреждения в десятидневный срок рассматривает внесенную в «Книгу отзывов и предложений» запись, разбирается в существе вопроса, в разумный срок принимает необходимые меры к устранению отмеченных недостатков и нарушений в работе учреждения (или структурных его подразделений) или осуществлению приемлемых предложений.

4.4. Для сведения лица, написавшего жалобу, и контролирующих органов, администрация делает в Книге отзывов и предложений отметку о результатах рассмотрения сообщения, о принятых мерах, и направляет в тридцатидневный срок письменный ответ заявителю, выразившему желание получить такой ответ и указавшему свой адрес. Если в «Книге отзывов и предложений» оставивший обращение гражданин не указал свои Ф.И.О., адрес или телефон, то ответ на такое обращение Заявителю не направляется.

Копии ответов гражданам хранятся в журнале исходящей корреспонденции у секретаря главного врача учреждения.

4.5. Неполностью заполненная в течение года Книга отзывов и предложений автоматически продлевается на следующий год.