

**ПОРЯДОК  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН  
В ГБУЗ НО «АРДАТОВСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»  
ПО ВОПРОСАМ МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий Порядок разработан с целью защиты прав граждан на получение доступной, бесплатной медицинской помощи соответствующего качества и объема, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций при оказании медицинской помощи в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница».

**2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ**

2.1. Обращение гражданина (далее - обращение) – направленное в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» или должностному лицу ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» или к должностному лицу ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница»;

2.2. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», улучшению медицинского обслуживания прикрепленного населения;

2.3. 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, недостатках в работе в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», должностных лиц ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», сотрудников, либо критика деятельности ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», должностных лиц, сотрудников;

2.4. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница».

**3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ И  
ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО  
ОБРАЩЕНИЕМ**

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.2. 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.

3.1.3. Получать письменный ответ от ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.1 - 6.6 статьи 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Обращаться с заявлением в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. При рассмотрении обращений 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.

#### **4. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ, ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТАЦИИ ПРИ РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН**

4.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

4.2. График личного приёма граждан главным врачом, заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений по вопросам медицинского обслуживания утверждается главным врачом ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница».

4.3. Устные обращения (в том числе принятые по телефону) регистрируются главным врачом, заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения) граждан по вопросам медицинского обслуживания» и подшиваются в отдельные тома.

4.4. Прием, регистрация и учет всех письменных обращений граждан (в том числе полученных по электронным каналам) ведутся секретарем главного врача ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» в едином порядке, обеспечивающем возможность отслеживания результатов и сроков подготовки ответов.

4.5. Письменные обращения граждан (в том числе полученные по электронным каналам) подлежат обязательной регистрации в день поступления в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ГБУЗ НО «Ардатовская районная



больница» по вопросам медицинского обслуживания» (приложение 3). Все поля журнала обязательны для заполнения.

4.6. Требования к письменному обращению:

4.6.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которую направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.6.2. По желанию гражданина в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы или их копии.

4.7. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.8. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

4.9. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с ними, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся в соответствии со сроками, установленными соответствующими нормативно-правовыми актами.

## 5. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Письменное обращение направляется главному врачу ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

5.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина с резолюцией главного врача направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

5.3. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других организациях, не позднее чем в семидневный срок со дня его регистрации в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» в соответствующую организацию направляется копия обращения или выписка из него, о чем извещается гражданин. О передаче обращений для рассмотрения в другие организации делаются соответствующие отметки в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» по вопросам медицинского обслуживания»

5.4. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

5.5. Обращения могут быть рассмотрены в рамках компетенции врачебной



комиссии (подкомиссии), утвержденной приказом главного врача либо иной комиссией, созданной для проведения служебной проверки (служебного расследования) по конкретному вопросу, поставленному в обращении гражданина.

5.6. Обращение гражданина считается разрешенным, если по существу рассмотрены все поставленные вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы.

5.7. Рассмотрение обращения не может считаться законченным на основании документа, в котором сообщается о предполагаемых мерах по решению поставленных в обращении вопросов. В этом случае гражданину направляется письмо с информацией, что его обращение ставится на дополнительный контроль до полного осуществления намеченных мер.

5.8. Работник ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.9. Гражданину сообщается о решениях, принятых по его обращению. В случаях невозможности решения поставленных вопросов дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.10. Ответ на обращение готовится на бланке ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», подписывается главным врачом и регистрируется в установленном порядке.

5.11. Если электронное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, на указанный в обращении адрес электронной почты гражданину направляется уведомление о приеме обращения и предложение прийти на личный прием в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

5.12. Основанием для отказа в рассмотрении электронного обращения помимо оснований, указанных в пункте 5.11. настоящего Порядка, могут являться: указание обратившимся гражданином недействительных сведений о себе и/или отсутствие в тексте интернет-обращения адреса электронной почты или почтового адреса для ответа; поступление дубликата уже принятого электронного сообщения; некорректность содержания электронного сообщения и невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов в отношении обращений, для которых установлен особый порядок рассмотрения. В этом случае на адрес электронной почты гражданина направляется уведомление об отказе в рассмотрении обращения с указанием причин отказа.

5.13. При отсутствии в обращении, поступившем по информационно-телекоммуникационным сетям, адреса электронной почты ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.14. Ответ на устное обращение предоставляется устно либо в письменной форме по выбору обратившегося гражданина.

5.15. Ответ на письменные обращения предоставляется только в письменной форме с обязательной регистрацией, указанием даты и исходящего номера. В ответе должна содержаться подробная информация о ходе рассмотрения обращения и принятые решения по устранению выявленных недостатков.

5.16. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием причины, даты отказа и подписи обратившегося



гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений граждан.

5.17. В случае необходимости обращение может быть рассмотрено с выездом на место.

5.18. В случае если ответ на обращение гражданина содержит врачебную тайну, персональные данные или иную охраняемую законом тайну, а также оригиналы документов, такой ответ направляется заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением.

## **6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных документах делается соответствующая отметка.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

6.5. 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, 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 ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.



## 7. СРОКИ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ

7.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», рассматривается в течение тридцати календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

7.2. В случае если по объективным причинам окончательный ответ не может быть подготовлен в срок тридцати календарных дней со дня регистрации, гражданину должен быть направлен предварительный ответ, содержащий информацию о ходе рассмотрения обращения.

7.3. В случае необходимости проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» не более чем на тридцать календарных дней. При этом в течение тридцати календарных дней со дня поступления обращения гражданину письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

## 8. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

8.1. Личный прием граждан в ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница» проводится главным врачом, заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем публикации в средствах массовой информации или в местах размещения информации.

8.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, - паспорт или иной документ, его заменяющий:

- военный билет, временное удостоверение, выдаваемое взамен военного билета, или удостоверение личности (для лиц, которые проходят военную службу);
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта в порядке, утверждаемом уполномоченным федеральным органом исполнительной власти;
- документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, по которому гражданин Российской Федерации осуществляет въезд в Российскую Федерацию (для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации);
- справка установленной формы, выдаваемая гражданам Российской Федерации, находящимся в местах содержания под стражей, подозреваемым и обвиняемым.

Иностранные граждане при личном приеме предъявляют документ, удостоверяющий право иностранного гражданина на временное проживание в Российской Федерации.

8.3. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральными законами и иными федеральными нормативными правовыми актами, законами и иными нормативными правовыми актами Томской области, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;



- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.4. 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 «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения)» граждан по вопросам медицинского обслуживания». В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

8.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

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

8.8. В случае если устное обращение гражданина принято по телефону и изложенные в нем факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница». Если принятое по телефону устное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, гражданину предлагается прийти на личный прием в МБУЗ «СРБ № 1» либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

8.9. Регистрация устных обращений граждан, принятых по телефону, производится в «Контрольной карточке личного приёма (устного обращения)» граждан по вопросам медицинского обслуживания».

## **9. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

9.1. Главный врач ГБУЗ НО «Ардатовская районная больница», заместители главного врача, руководители структурных подразделений, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежеквартально проводят анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности мероприятий по защите прав граждан, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав,



свобод и законных интересов граждан.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

10.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.2. Лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству РФ принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.