

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7 Нижегородского района»**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7» (далее - Положение), устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Законом Нижегородской области от 07.09.2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях прав граждан на обращения в Нижегородской области».
2. Приказом главного врача поликлиники назначается ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.
3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, а также иные формы обращения, указанные в пункте 1 статьи 4 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», поступившие в медицинскую организацию.
4. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан».
5. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.  
Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:
  - 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
  - 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.Не считаются повторными:
  - 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
  - 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».
6. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».  
Обращения граждан, в которых не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, а также иные сведения, указанные в части 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.
7. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
8. Отдельные обращения граждан рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:
  - 1) если в письменном обращении не указаны сведения, перечисленные в части 3 статьи 7 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», то письменный ответ на обращение не дается;
  - 2) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
  - 3) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
  - 4) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

9. Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1 - 4 пункта 8 настоящего Положения.

10. Срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

Главный врач вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В соответствии с частью 2 статьи 12 ФЗ от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в исключительных случаях, а так же в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 указанного Федерального закона, Главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Порядок направления ответа на обращение установлен в части 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

12. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

13. В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

14. В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

15. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

- ответ заявителю;

- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

16. Личный прием граждан проводится главным врачом, его заместителями. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения в общедоступном месте и на сайте поликлиники.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. 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 личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

13. Контроль рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ НО «Городская поликлиника № 7» осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан лиц, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.