

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения
города Москвы «Детский бронхолегочный санаторий № 68
Департамента здравоохранения города Москвы»**

1. Общие положения

Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Настоящий Порядок составлен в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в ГБУЗ «ДС № 68 ДЗМ» (далее – ЛПУ).

Настоящий Порядок определяет процесс рассмотрения обращений граждан в ЛПУ и порядок контроля работы с обращениями граждан.

В части, не урегулированной настоящим документом, к порядку рассмотрения обращений граждан в ЛПУ применяются требования, предусмотренные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные термины

- **Обращение** – предложение, заявление, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме или в форме электронного документа, адресованные в ЛПУ.
- **Предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности ЛПУ.
- **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 ЛПУ, либо критика деятельности ЛПУ.
- **Жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или его законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, несогласия с решением, действием (бездействием) ЛПУ.

3. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.2. 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.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в вышестоящие инстанции с жалобой на принятое ЛПУ решение или действие (бездействие) по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Требования к письменному обращению граждан

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностного лица, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

4.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы либо их копии.

4.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, на официальный адрес электронной почты (ds68@zdrav.mos.ru) должно быть оформлено в порядке, предусмотренном п.4.1, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

5.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в трехдневный срок с момента поступления в ЛПУ. Письменные и устные обращения граждан регистрируются соответственно в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и «Журнале регистрации устных обращений граждан». Письменные и устные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в учетной карточке регистрации письменного (устного) обращения гражданина.

5.2. Порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан:

5.2.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется в приемной главного врача. В случае если письменное обращение граждан поступило в филиал ЛПУ, оно направляется в администрацию для регистрации.

5.2.2. Письменные обращения направляются главному врачу ЛПУ для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ЛПУ, с уведомлением заявителя о направлении обращения по принадлежности;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения).

5.2.3. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются в структурные подразделения ЛПУ для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю (или для комиссионного рассмотрения).

5.2.4. Не допускается направления обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.2.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, направляется 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 заявителя о переадресации обращения.

5.2.6. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется в той же форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.2.7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия и имя гражданина, направившего обращение, а также если указан неполный или недостоверный почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2.8. В случае, если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, а также имеются призывы к свержению существующего строя и разжиганию межнациональной розни, ответ на обращение не дается.

5.2.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в семидневный срок сообщается заявителю, если ФИО и адрес поддаются прочтению.

5.2.10. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

5.2.11. Граждане имеют возможность оставить обращение в Книге отзывов и предложений. В этом случае, обращение рассматривается в соответствии с требованиями, утвержденными разделом 5 настоящего Порядка.

5.3. Порядок регистрации и рассмотрения устных обращений граждан:

5.3.1. Устные обращения подлежат регистрации и обязательному рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

5.3.2. В устном обращении гражданин называет свои фамилию, имя, отчество, номер домашнего (мобильного) телефона, почтовый адрес, по

которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

6. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

6.1. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

6.2. При необходимости проведения дополнительных проверок сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены до одного месяца.

6.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, сроки рассмотрения обращений могут быть в порядке исключения продлены руководителем или заместителем руководителя сверх месячного срока, но не более чем на 15-30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

6.4. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

6.5. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится:

- главным врачом либо лицом его замещающим по понедельникам и четвергам с 14.00 час. до 17.00 час. по предварительной записи у секретаря;
- заместителем главного врача по медицинской части по вторникам с 14.00 час. до 17.00 час, и пятницам с 14.00 час. до 16.00.

7.1.1. Ответственным за работу по обращениям граждан назначается заместитель главного врача по медицинской части.

7.1.2. Рассмотрение обращений граждан может проводиться комиссионно с привлечением сотрудников по вопросам их компетенции, исключая лиц, действия которых обжалуются.

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

7.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если устное обращение не требует 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.

7.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

7.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8. Контроль за рассмотрением обращений граждан

8.1. В целях обеспечения своевременного рассмотрения все обращения граждан подлежат контролю. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений граждан возлагается на главного врача ЛПУ.