


УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач КГБУЗ «Консультативно-  
диагностический центр, г. Бийск»

 Л.М.Деревяннова

2012 год



**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в КГБУЗ «Консультативно-диагностический**  
**центр, г. Бийск»**

г. Бийск

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ». Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и устанавливает порядок рассмотрения поступающих в КГБУЗ «Консультативно-диагностический центр, г. Бийск» (далее - КДЦ) обращений граждан и подготовки ответов по результатам их рассмотрения.

1.2 Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в КДЦ, письменные предложение, заявление или жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности учреждений, доступности медицинской помощи;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о недостатках в работе учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности учреждения или должностных лиц;

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 КДЦ либо выполняющее организационно-распорядительные функции в КДЦ.

## **2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением**

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2.1.2. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в другой государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.3. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. 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.

## **2. Порядок рассмотрения обращений**

3.1.Обращение, поступившее в КДЦ, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.

3.2.Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, 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.

3.3.Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

#### **4. Требования к письменному обращению граждан**

4.1. Гражданин в своем письменном обращении (приложение 1) в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.2.1. К письменному обращению с требованием о возмещении денежных средств гражданин прилагает необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

4.3.Обращение, поступившее в КДЦ или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

#### **5. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

5.1.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.

5.2.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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.3.В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.4.В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с

ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.5. 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. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений граждан**

6.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем руководителя КДЦ.

6.2. Все письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КДЦ.

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

6.4. Письменные обращения направляются главному врачу КДЦ для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

6.5. По каждому обращению главным врачом не позднее, чем в 3-дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции КДЦ;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

6.6. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача направляются заместителям по компетенции или заведующим отделений КДЦ для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю.

6.7. Письменные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» (приложение 2).

6.8. Учет всех обращений ведется также в электронном виде. Информация, представленная в электронной базе данных, должна соответствовать данным в журнале.

6.9. Письменное обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию КДЦ, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

6.10. Письменное обращение, поступившее в КДЦ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

6.11. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом не более

чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

6.12. Исполнитель, 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.

6.13. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

6.14. Ответ на обращение готовится на бланке КДЦ и регистрируется в приемной.

6.15. Ответ на обращение подписывается главным врачом или заместителем главного врача по медицинским вопросам.

6.16. Ответ на обращение, поступившее в КДЦ по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.17. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся постоянно.

## **7. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения устных обращений граждан**

7.1. Устные обращения рассматриваются на личном приеме граждан сотрудниками КДЦ в рабочие дни и часы.

7.2. Лицо, уполномоченное осуществлять прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

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

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

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем 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 посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

7.3. 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 приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

7.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КДЦ или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

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

## **8. Порядок организации личного приема граждан руководителем**

8.1 Личный прием граждан главным врачом проводится один раз в неделю по предварительной записи. График приема размещен на информационном стенде в холле 1 этажа «Центра».

8.2 Правом на первоочередной личный прием обладают: ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий; инвалиды I группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет.

8.3 При регистрации обратившегося на личный прием гражданина заносится содержание устного обращения, данные документа, удостоверяющего его личность, дата обращения.

8.4 Если изложенные в устном обращении гражданина факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с его согласия 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 устном обращении вопросов.

8.5 Для рассмотрения поставленных гражданами вопросов на личный прием могут быть приглашены при необходимости специалисты соответствующих отделений.

## **9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

9.1. Руководитель КДЦ и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков, рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

***Приложение 1***

Главному врачу КГБУЗ «Консультативно-  
диагностический центр, г.Бийск»  
Л.М.Дервянновой

---

---

Фамилия, имя, отчество

проживающего по адресу:

---

город, село, улица, дом, квартира

---

Контактный телефон \_\_\_\_\_

---

---

---





*Приложение 2*

ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ И ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«КОНСУЛЬТАТИВНО-ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР, г. БИЙСК»

**ЖУРНАЛ**  
**РЕГИСТРАЦИИ письменных ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дело № 01-11

НАЧАТ: \_\_\_\_\_

ОКОНЧЕН: \_\_\_\_\_

