



УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
Г.А.УЗ РПНС «Акбузат»  
Г.Д. Имаева

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан**  
**в Государственном автономном учреждении здравоохранения**  
**Республиканский психоневрологический санаторий для детей,**  
**в том числе для детей с родителями «Акбузат»**

**I. Общие положения**

- 1.1. Рассмотрение обращений граждан и личный прием граждан в Государственном автономном учреждении здравоохранения Республиканский психоневрологический санаторий для детей, в том числе для детей с родителями «Акбузат» (далее - ГАУЗ РПНС «Акбузат») осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Уставом и нормативно-правовыми актами санатория.
- 1.2. Обращения граждан могут направляться в санатории в устной или письменной форме, через сеть Интернет, по почте или сдаваться непосредственно заявителем секретарю в приемной главного врача или доводиться до сведения на личном приеме.
- 1.3. Коллективные обращения граждан рассматриваются в порядке и в сроки, предусмотренные настоящим Положением.

**II. Порядок информирования о работе с обращениями граждан**

- 2.1. Информация о работе с обращениями граждан представляется непосредственно в здании администрации санатория. При личном обращении гражданам представляются сведения о графике приема граждан главным врачом (при уважительном отсутствии главного врача - заместителем главного врача по медицинской части).  
На информационном стенде в помещениях, предназначенных для ожидания приема, размещаются:
  - извлечения из законодательных и нормативных актов, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан;
  - график приема граждан главным врачом.
- 2.2. При обращении граждан по телефонам:
  - по вопросам организации приема граждан - 8 (347) 271-48-76.
  - по работе с письмами граждан - 8 (347) 271-48-76.
- 2.3. При обращении на сайт санатория по электронному адресу:  
UFA.AKBUZAT@doctorrb.ru.
- 2.4. При обращении по почте:



- 450580, Республика Башкортостан, Уфимский район, с.п.Юматовский с/с, ул.Санаторная, зд.1

- 2.5. Должностное лицо, осуществляющее консультирование граждан (лично или по телефону), обязаны подробно, в вежливой (корректной) форме информировать обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которой позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве, занимаемой должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

В случае если должностное лицо, принявший звонок, не владеет необходимой информацией для ответа на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

### **III. Порядок работы с письменными обращениями граждан**

- 3.1. Письменные обращения, поступившие по почте через секретаря приемной главного врача, проходят первичную обработку, которая включает в себя проверку правильности адресования корреспонденции, целостности вложения. После чего письменные обращения граждан передаются главному врачу для рассмотрения обращений граждан. Конверты поступивших документов не уничтожаются, так, как только по ним можно установить адрес отправителя, дату отправки и получения корреспонденции.

- 3.2. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем в приемной и передаются главному врачу для рассмотрения обращений граждан или в ходе личного приема граждан главным врачом (при уважительном отсутствии главного врача - заместителем главного врача по медицинской части).

Заявитель в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в который 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.

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

В обращении, поступившем в форме электронного документа, заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе прикрепить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее секретарю в приемной, подлежит обязательному приему, регистрации и учету.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении ответа на обращение не должен превышать 15 минут.

### **IV. Регистрация обращений**

- 4.1. Письменные обращения регистрируются в течение дня с момента их поступления. На обращении в нижнем правом углу ставится штамп с указанием даты регистрации и входящий номер. По желанию заявителя при наличии второго экземпляра ставится отметка о принятии заявления с указанием даты принятия, Ф.И.О., принявшего письменное обращение.

- 4.2. Письменные обращения граждан после рассмотрения главным врачом (при уважительном отсутствии главного врача - заместителем главного врача по медицинской части) с соответствующей резолюцией не позднее одних суток со дня их



- получения возвращаются секретарю в приемной для направления указанным в резолюции исполнителям.
- 4.3. Письменные обращения с соответствующей резолюцией в течение одного рабочего дня направляются секретарем в приемной для исполнения в структурные подразделения.
  - 4.4. В случае если обращение отписано на рассмотрение двум и более исполнителям, подлинник обращения направляется исполнителю, указанному в резолюции первым.
  - 4.5. Обращения граждан, поступившие через сеть Интернет, регистрируются у секретаря в приемной.
  - 4.6. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении его обращения с использованием телефонной связи, средств Интернета, а также при личном контакте с исполнителями.

## **V. Сроки рассмотрения письменных обращений**

- 5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются в календарных днях.
- 5.2. Письменные обращения, поступившие в ГАУЗ РПНС «Акбузат» рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации. В резолюции или сопроводительном письме может быть указан более короткий срок.
- 5.3. В исключительных случаях, а также в случае направления в государственные органы главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 5.4. Срок направления обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации санатория - в течение семи дней со дня регистрации обращения.
- 5.5. Срок направления заявителю сообщения: в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение; если фамилия заявителя и почтовый адрес поддаются прочтению, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.
- 5.6. Срок направления обращения в соответствующие органы, соответствующим должностным лицам, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, решение которых находится в компетенции различных органов или должностных лиц, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.
- 5.7. Срок возвращения заявителю обращения с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение, - в течение семи дней со дня регистрации обращения.

## **VI. Рассмотрение обращений**

- 6.1. Обращение, поступившее, подлежит обязательному рассмотрению.
- 6.2. В случае необходимости письменные обращения граждан рассматриваются с выездом на место с участием граждан, направивших обращения.
- 6.3. В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы (факты подтвердить, подтвердились частично, факты не подтвердились).
- 6.4. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и информацию у заявителя и иных юридических и физических лиц.
- 6.5. Рассмотрение письменных обращений граждан, принятие по ним мер осуществляют ответственный исполнитель, указанный в поручении, которые в установленные сроки готовят аргументированные, юридически обоснованные ответы по существу поставленных в обращении вопросов. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы.



- 6.6. Если рассмотрение обращения поручено нескольким исполнителям, централизованную подготовку ответа заявителю (в том числе и в вышестоящую организацию) осуществляет ответственный исполнитель, указанный в поручении первым. Соисполнители не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы по своей компетенции для обобщения и подготовки ответа.
- 6.7. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращениями. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 6.8. При уходе в отпуск ответственный исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан непосредственному руководителю структурного подразделения. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности ответственный исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.
- 6.9. Ответы на письменные обращения граждан направляются заявителям за подписью главного врача, а по поручению (резолуции) - за подписью руководителя соответствующего структурного подразделения.
- 6.10. Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.
- 6.11. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.
- 6.12. Без ответа по существу поставленных вопросов оставляются:
- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса и разъяснением недопустимости злоупотребления правом;
  - обращения, текст которых не поддается прочтению; авторам указанных обращений направляется письменное сообщение с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопроса, если фамилия и почтовый адрес заявителей поддаются прочтению.
- 6.13. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
- 6.14. Ответственный исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение заявителя, исполняет его в соответствии с резолюцией, а именно:
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;
  - запрашивает, при возможности, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
  - принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;
  - готовит письменный или в форме электронного документа ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов;



- готовит уведомление заявителю о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
  - готовит уведомление о прекращении переписки с заявителем или об оставлении обращения заявителя без ответа по существу поставленных в нем вопросов;
  - готовит сообщение заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленных в обращении вопросов в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- 6.15. Подготовленный ответственным исполнителем текст ответа (уведомления, сообщения) передается на подпись главному врачу, а по поручению (резолуции) - на подпись руководителям соответствующих структурных подразделений.  
В случае, если гражданин просит выдать ответ на его обращение ему лично, отчет выдается под роспись, кроме того направляется по почте в установленный срок.
- 6.16. При необходимости и по поручению ответственный исполнитель составляет справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случае если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).
- 6.17. При устном обращении гражданина главный врач назначает устно ответственного исполнителя и направляет гражданина к нему для рассмотрения и решения на месте поставленных в обращении вопросов. После исполнения устного обращения граждан ответственный исполнитель составляет справку о результатах и сроках рассмотрения устного обращения.
- 6.18. Проекты ответов, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются ответственному исполнителю для доработки.
- 6.19. В случае возврата проекта ответа ответственный исполнитель обязан устранить выявленные нарушения.
- 6.20. Письменное обращение гражданина считается исполненным, когда на него дан исчерпывающий ответ по всем поставленным вопросам.
- 6.21. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) администрации санатория при рассмотрении обращения, по решению суда, вступившему в законную силу.

## **VII. Порядок личного приема граждан**

- 7.1. Прием граждан в санатории осуществляется:
- главным врачом (при уважительном отсутствии главного врача - заместителем главного врача по медицинской части).
- График приема граждан размещаются на информационном стенде.
- 7.2. Главный врач без уважительной причины (болезнь, отпуск, командировка, необходимость личного присутствия на совещании) не может перепоручить ведение личного приема другому должностному лицу.
- 7.3. Прием граждан осуществляется в кабинете главного врача.  
В приемной главного врача должны быть места для информирования, ожидания и приема граждан, оборудованы стульями, столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Гражданам предоставляются услуги гардероба.  
Должны соблюдаться санитарно-эпидемиологические правила и нормы, а также быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.  
В местах ожидания должны быть предусмотрены средства для оказания первой помощи и доступные места общего пользования.  
Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, должны быть оборудованы:
- информационным стендом, на котором размещается визуальная и текстовая информация;
  - стульями и столами для оформления документов.



К информационному стенду должна быть обеспечена возможность свободного доступа граждан.

На информационном стенде, а также на официальном сайте в сети Интернет должна быть размещена следующая обязательная информация:

- график личного приема главным врачом;
- фамилия, имя, отчество должностного лица, осуществляющего прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- извлечения из текста настоящего Положения - на информационном стенде.

7.4. В целях обеспечения всестороннего, полного и объективного сохранения информации о ходе и результатах приема граждан в кабинете главного врача ведется видео- и аудиозапись. Камера включается в момент начала приема и выключается - по его окончании.

Хранение и использование записей осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

Информация о ведении видео-, аудиозаписи размещается на стенде в помещении, где проводится прием для сведения граждан.

7.5. Запись граждан на личный прием главному врачу осуществляется секретарем в приемной в рабочие дни с 9.00 до 17.30 ч., перерыв - с 13.00 до 13.30.

7.6. На личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

7.7. Должностное лицо, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок организации и проведения личного приема главным врачом, а также сообщает гражданину, что он вправе обратиться письменно.

7.8. В случае если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации санатория, при записи на прием гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. Должностное лицо направляет заявителя (с его согласия) на беседу в соответствующее подразделение санатория.

Если заявитель не удовлетворен полученной информацией и настаивает на необходимости личного приема главным врачом, секретарь в приемной вносит содержание устного обращения в карточку личного приема граждан.

В случае повторного обращения секретарь в приемной осуществляет подборку всех имеющихся в отделе материалов, касающихся данного заявителя. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный прием.

7.9. Если гражданин, пришедший на личный прием, неоднократно обращался в администрацию санатория с одними и теми же вопросами, на которые ему уже давались ответы по существу, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел, то должностное лицо, может отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении его обращения.

7.10. 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.

7.11. Во время личного приема гражданин может вручить главному врачу письменное обращение. В таком случае, в карточке личного приема делается отметка, а само обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

7.12. Не принимаются обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке.

7.13. На личном приеме у главного врача, при необходимости приглашаются руководители структурных подразделений санатория.

7.14. Главный врач в ходе личного приема уведомляет заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов. Поручение фиксируется на регистрационно- контрольной карточке с указанием сроков исполнения.

- 7.15. Письменный ответ заявителю по результатам личного приема направляется исполнителем в 30-дневный срок, если не указан иной срок в резолюции должностного лица, проводившего личный прием граждан.
- 7.16. При необходимости продления контрольных сроков ответственный исполнитель готовит служебную записку на имя главного врача, с обоснованием необходимости их продления. Главный врач продлевает контрольный срок исполнения обращения, но не более чем на 30 дней. При этом, ответственный за работу с обращениями граждан, обязан уведомить заявителя о продлении контрольных сроков по его обращению.
- 7.17. По просьбе гражданина ему выдается копия карточки с личного приема (с указанием резолюции и контрольных сроков исполнения) под роспись.

### **VIII. Контроль исполнениии обращений граждан**

- 8.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляют секретарь в приемной главного врача.
- 8.2. Ответственность за качественное рассмотрение обращений, поступивших на личных приемах граждан, возлагается на ответственных исполнители. Контроль за сроками исполнения поручений с личных приемов осуществляет секретарь в приемной главного врача.
- 8.3. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.
- 8.4. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя или иных заинтересованных лиц. Для проведения внеплановой проверки полноты и качества организации рассмотрения обращений граждан формируется комиссия, состав которой утверждается приказом главного врача. Проведение плановых проверок осуществляется один раз в год согласно графику, утвержденному приказом главного врача. Результаты проверки оформляются в виде справки, в которой отмечаются нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.
- 8.5. За нарушение установленного настоящим Положением порядка рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.