

Утвержден  
приказом  
БУЗ ВО «Вологодский областной  
психоневрологический диспансер №1»  
от 15.10.2021г. №223  
(изменен приказом  
БУЗ ВО «Вологодский областной  
психоневрологический диспансер №1»  
от 23.03.2022г. №76)

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1»**

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» (далее - *Порядок*) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее гражданин) закрепленного за ним Конституцией РФ права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений должностными лицами (сотрудниками) БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1».

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» обеспечивается рассмотрение устных, письменных, в том числе в форме электронного документа, обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращение).

1.4. Рассмотрение обращений граждан в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- федеральным законом от 21.11.2011г. №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;
- федеральным законом от 27.07.2006г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- федеральным законом от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 02.07.1992г. №3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при её оказании»;

-методическими рекомендациями по практике применения Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», утвержденными 04.02.2021г. (в соответствии с решением рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций).

1.5. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Используемые термины:

**«обращение гражданина»** (далее - обращение) – направленное в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

**«предложение»** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов и/или внутренних актов БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1», а также по развитию и улучшению деятельности учреждения.

**«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, либо критика деятельности БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» и его сотрудников.

**«жалоба»** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**«должностное лицо /сотрудник»** - лицо, работающее в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.8. 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.

1.9. В целях обеспечения объективности и всесторонности рассмотрения обращения допускается запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

1.10. В случаях, поступления в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» запроса от государственных органов, органов



местного самоуправления или должностного лица, на предоставление документов и материалов, необходимых в связи с рассмотрением ими обращения, такие документы и материалы направляются с сопроводительным письмом в течение 15 дней, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

1.11. Обращения граждан по вопросам, касающимся оказания медицинской помощи в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1», рассматриваются при участии центральной врачебной комиссии. Состав, функции и полномочия центральной врачебной комиссии определяются приказом главного врача.

При необходимости для участия в заседаниях центральной врачебной комиссии могут приглашаться другие специалисты БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» или специалисты других учреждений, к компетенции которых относятся вопросы, изложенные в обращении.

При заполнении протокола заседания центральной врачебной комиссии обязательно указываются:

- дата проведения заседания;
- номер протокола;
- список присутствовавших на заседании действующих и приглашенных членов врачебной комиссии;
- перечень обсуждаемых вопросов;
- решение врачебной комиссии и его обоснование.

Такой протокол подписывается всеми членами комиссии, участвующими в заседании.

Заседания центральной врачебной комиссии подлежат регистрации в специальном журнале, в котором учитываются решения врачебной комиссии

По итогам рассмотрения обращения и имеющихся документов центральная врачебная комиссия выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ действий (бездействия) сотрудников учреждения, имеющих отношение к рассматриваемому случаю и формулирует проект ответа.

1.12. Обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц (сотрудников) БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1», не может направляться этим должностным лицам (сотрудникам) для рассмотрения и подготовки ответа.

1.13. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом, принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.14. Рассмотрение обращения может быть прекращено в случае заявления гражданина (автора обращения) о прекращении рассмотрения обращения.

1.15. Перечень оснований, для отказа в рассмотрении обращения:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

2) в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Такое обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение. Такое обращение в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) в обращении, содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом, и такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

5) текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7) в 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. В этом случае возможно принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что такое обращение и более ранние обращения направлялись в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1», с уведомлением гражданина о принятом решении;

8) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

9) полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.16. Сотрудники БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» несут персональную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации, за несвоевременное и некачественное рассмотрение обращений граждан, несоблюдение исполнительской дисциплины, а также за формально-бюрократический подход и нарушение требований настоящего Порядка.

## **2. Требования к порядку направления, регистрации и рассмотрения обращений граждан**

2.1. Порядок направления обращения в письменной форме или в форме электронного документа. Сроки регистрации и рассмотрения таких обращений.



Основанием для рассмотрения письменного обращения или обращения в форме электронного документа является обращение, поданное в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1»:

- лично, через секретаря руководителя;
- лично, в ходе личного приема граждан;
- почтовым отправлением по адресу: ул. Командарма Белова, д.44, г. Череповец, Вологодская область, 162624;
- по адресу электронной почты: [vopnd1@vopnd1.ru](mailto:vopnd1@vopnd1.ru);
- через официальный сайт (<http://vopnd1.ru>);
- через Платформу обратной связи ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));
- через книгу жалоб и предложений;
- через контролирующие органы, органы государственной власти, органы местного самоуправления.

Поступившее обращение в письменной форме или в форме электронного документа рассматривается в течение **30 дней** со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» контролирующими органами, органами государственной власти, органами местного самоуправления рассматриваются в сроки, установленные такими органами. Если контролирующим органом, органом государственной власти, органом местного самоуправления срок рассмотрения не указан, то такие обращения рассматриваются в течение **15 дней со дня регистрации**.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок в связи с поступившим обращением, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия иных мер для объективного и всестороннего рассмотрения обращения, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на **30 дней**, при этом автору письменно сообщается о продлении срока рассмотрения обращения.

В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение **семи дней** со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

При этом допускается, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» направляется с сопроводительным письмом в течение **семи дней** со дня регистрации в соответствующий орган или в соответствующее учреждение, должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

Обращения, поданные в письменной форме или в форме электронного документа, подлежат обязательной регистрации в течение **трех дней с момента поступления**.

Моментом поступления обращения в письменной форме считается текущий день поступления такого обращения.

При направлении гражданином обращения в форме электронного документа моментом поступления такого обращения является его поступление в соответствующие информационные системы сети «Интернет», в том числе через страницу официального сайта БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1», через платформу обратной связи сайта Госуслуги, а также на официальный адрес электронной почты учреждения.

Регистрация обращений производится секретарем руководителя в «Журнале регистрации обращений граждан» (далее – Журнал) (Приложении 1).

При регистрации обращения обязательно указываются все данные о гражданине, предусмотренные частями 1 и 3 статьи 7 Федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а именно:

- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии);
- почтовый адрес и/или адрес электронной почты.

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, признаются анонимными. В Журнале делается соответствующая запись «Анонимно». Анонимные обращения рассмотрению не подлежат.

На каждом обращении проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации.

В случае, если к письменному обращению приложены различные вещи, включая денежные знаки, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы документов, имеющих юридическое значение для гражданина, составляется акт в целях фиксации приложенных гражданином указанных документов или вещей, имеющих юридическую или материальную ценность, а также принимается решение о возврате таких документов и вещей.

Акт составляется в двух экземплярах, в день поступления обращения и подписывается секретарем руководителя. При этом один экземпляр направляется автору обращения, второй приобщается к обращению.

## 2.2. Требования к обращению в письменной форме или в форме электронного документа.

В письменном обращении гражданин указывает 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

В обращении, направляемом в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о



переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя, оформленный в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### 2.3. Порядок рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

Зарегистрированное и принятое на рассмотрение обращение (с материалами к обращению - при наличии), в день регистрации передается секретарем руководителя на предварительное рассмотрение главному врачу БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» (или лицу, его замещающему).

Главный врач (или лицо, его замещающее) в течение одного рабочего дня с момента регистрации обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- соответствующей резолюцией определяет круг ответственных исполнителей (или ответственного исполнителя). Помимо этого, резолюция может содержать решение по обращению или порядок рассмотрения такого обращения, а также устанавливать сроки подготовки ответа по обращению.

После предварительного рассмотрения главный врач (или лицо, его замещающее) передает секретарю руководителя обращение с резолюцией.

Секретарь руководителя, изучив резолюцию, подготавливает соответствующее количество копий обращения (вместе с материалами к обращению – при наличии) и в этот же день передает их ответственным исполнителям (или ответственному исполнителю).

В случае, если ответственный исполнитель считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение, в день его получения, должно быть возвращено секретарю руководителя для передачи главному врачу (или лицу, его замещающему) с соответствующим обоснованием.

В случае необходимости ответственный исполнитель самостоятельно может привлечь соисполнителей поручения. При этом соисполнители поручения в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения, направляют в адрес ответственного исполнителя предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

С этой целью главным врачом (или лицом, его замещающим) издается служебное распоряжение о проведении служебного расследования. В служебном распоряжении устанавливаются состав комиссии и сроки проведения служебного расследования. При этом, если в обращении содержатся вопросы, связанные с качеством оказания

медицинской помощи в состав такой комиссии включаются члены центральной врачебной комиссии БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1».

Секретарь руководителя в течение одного рабочего дня с момента издания распорядительного документа подготавливает и передает соответствующее количество копий служебного распоряжения всем ответственным сотрудникам, поименованным в распоряжении, с приложением копии обращения (вместе с материалами к обращению — при наличии).

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение» определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения «предложения» готовится ответ гражданину.

В случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» - проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе, гражданину, сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях и недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина в восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам было допущено нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающие угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы обоснованной, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод и законных интересов.



В случае признания жалобы необоснованной, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

#### 2.4. Подготовка ответа на обращение, поданное в письменной форме или в форме электронного документа.

Подготовка проекта ответа на обращение осуществляется ответственным исполнителем, согласно резолюции и передается на подпись главному врачу (или лицу, его замещающему).

Если по обращению было проведено служебное расследование, то в результате такого расследования составляется акт, который передается главному врачу (или лицу, его замещающему) для принятия соответствующего решения.

Главный врач (или лицо, его замещающее) рассматривает результаты служебного расследования и принимает решение либо о самостоятельной подготовке ответа, либо для подготовки ответа назначает ответственного исполнителя.

В случае, если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача (или лица, его замещающего) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом (или лицом, его замещающим).

Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ на обращение подписывается главным врачом (или лицом, его замещающим).

Перед направлением ответа гражданину, автору обращения, секретарь руководителя проверяет наличие подписи, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания почтового адреса, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адреса электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, фамилии корреспондента, наличие фамилии и телефона ответственного исполнителя.

Ответ на обращение регистрируется секретарем руководителя в журнале исходящей корреспонденции и направляется гражданину.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» из федеральных органов

исполнительной власти, органов исполнительной, представительской власти Вологодской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной, представительской власти Вологодской области, откуда поступило обращение.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, поданных в письменной форме или в форме электронного документа, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

2.5. Работа с обращениями по телефонам БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1». Порядок подачи устного (личного) обращения. Сроки рассмотрения устного (личного) обращения.

2.5.1. Работа с обращениями по телефонам БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1».

Ответ на телефонный звонок в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина.

По просьбе гражданина сотрудник, принимающий звонок, обязан назвать свою должность, фамилию, имя и отчество.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан, принятые по телефонам, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1». При этом гражданин предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы может фиксироваться.

Если в ходе телефонного разговора устанавливается факт того, что обращение может потребовать принятия дополнительных мер, с целью объективного и всестороннего рассмотрения такого обращения, гражданину предлагается:

-оформить свое устное (личное) обращение через секретаря руководителя по номеру телефона 8/8202/49-05-75(доб.700);

-оформить свое обращение в письменной форме или в форме электронного документа;

-записаться на личный прием граждан.

При этом гражданину разъясняются порядок подачи такого обращения и сроки его рассмотрения, а также порядок организации личного приема граждан.

2.5.2. Порядок подачи устного (личного) обращения через секретаря руководителя. Сроки рассмотрения такого обращения.

Для оформления устного (личного) обращения секретарь руководителя заполняет «Карточку устного обращения» (Приложение 2), в которой указывает:



- дату и время поступления обращения;
- номер телефона, на который поступило обращение;
- фамилию, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии);
- тему обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- способ получения ответа: устно, письменно, в форме электронного документа;
- контактные данные гражданина; номер телефона и/или почтовый адрес и/или адрес электронной почты.

Гражданин предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы фиксируется.

Карточка устного обращения регистрируется секретарем руководителя в «Журнале регистрации обращений граждан» (*Приложение 1*) в течение двух дней, с момента заполнения карточки, с проставлением регистрационного штампа, в котором указывается регистрационный номер и дата регистрации.

Карточка устного обращения в день регистрации передается главному врачу (или лицу, его замещающему) для предварительного рассмотрения.

Главный врач (или лицо, его замещающее):

- изучает суть обращения;
- соответствующей резолюцией определяет круг ответственных исполнителей (или ответственного исполнителя). При этом в резолюции может быть указан способ ответа на обращение: устно, письменно или в форме электронного документа, а также срок подготовки ответа на обращение.

Главный врач (или лицо, его замещающее) может самостоятельно дать ответ в устной форме. В этом случае, в карточке устного обращения, им делается соответствующая запись.

После предварительного рассмотрения главный врач (или лицо, его замещающее) передает секретарю руководителя карточку устного обращения с резолюцией.

Секретарь руководителя, изучив резолюцию, подготавливает соответствующее количество копий обращения и в этот же день передает их ответственным исполнителям (или ответственному исполнителю).

Срок рассмотрения устного (личного) обращения не может превышать тридцати дней с момента регистрации обращения.

В случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение (с согласия гражданина) может быть дан в устной форме по телефону, либо в ходе личного приема граждан, о чем делается запись в Журнале.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме или в форме электронного документа.

В случае, если в устном (личном) обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический

диспансер №1», гражданину даются разъяснения куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 2.6. Организация личного приема граждан

Помещения, в которых осуществляется ожидание и личный прием граждан, должны обеспечивать:

- комфортное расположение граждан и должностных лиц;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим деятельность БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1».

Личный прием граждан осуществляется главным врачом БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» (или лицом, его замещающим), заместителями главного врача, заведующими структурными подразделениями и другими ответственными лицами в установленные дни и часы.

Личный прием граждан главным врачом (или лицом, его замещающим) осуществляется по предварительной записи.

Запись ведет секретарь руководителя в «Журнале личного приема граждан» (Приложение 3).

В случае обращения гражданина по срочным, с точки зрения гражданина, вопросам, касающимся состояния его здоровья и вопросам оказания медицинской помощи конкретному лицу, прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утвержденного графика.

Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

Максимально допустимое время личного приема одного гражданина не должно превышать 30 минут.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения ее на информационных стендах структурных подразделений и на официальном сайте БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

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 в устной форме в ходе личного приема.

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



Устные обращения гражданина, принятые во время личного приема главным врачом (или лицом, его замещающим), а также заместителями главного врача заносятся в «Карточку личного приема граждан» (Приложение 4).

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

### **3. Права гражданина при рассмотрении обращения.**

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

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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 законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 1.15 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;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление их чести и достоинства.

#### **4. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1» при работе с обращениями граждан**

4.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1».

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1»:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1», осуществляющие рассмотрение обращений граждан, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1» в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

#### **5. Порядок и формы контроля при работе с обращениями граждан.**

5.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

5.2. Контроль за исполнением рассмотрения обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

5.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется главным врачом БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер №1».



5.4. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений граждан в БУЗ ВО «Вологодский областной психоневрологический диспансер № 1» осуществляет секретарь руководителя.

Секретарь руководителя направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

5.5. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

5.6. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа на обращение.

5.7. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **6. Формирование и хранение дел по работе с обращениями граждан.**

6.1. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

6.2. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

6.3. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

6.4. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в соответствии с перечнем типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организации, с указанием сроков хранения.

