



УТВЕРЖДАЮ
И.о. главного врача
ГБУ РО ОКНД
И.А. Золотых

Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Рязанской область «Областной клинический наркологический диспансер» (ГБУ РО ОКНД)

Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО ОКНД (далее-порядок) разработан в соответствии в Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом, а также обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющие публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Обращения граждан могут поступать в ГБУ РО ОКНД (далее-учреждение) в устной, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений), по электронной почте, через официальный сайт учреждения.

1. Перечень нормативно-правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан:

1.1 Закон Российской Федерации от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

1.2 Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

1.3 Закон Российской Федерации от 27.07.2006 г. №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»»

1.4 Закон Российской Федерации от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.5 Закон Российской Федерации от 29 ноября 2010 г. №326-ФЗ « Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений:

2.1 Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовый адрес для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГБУ РО ОКНД в сети интернет: <https://roknd.ru/>.

2.2 Почтовый адрес ГБУ РО ОКНД: 390046, Россия, г. Рязань, Скорбященский проезд, д.8

Телефон для справок: + 7 (4912) 44-59-36

Адрес электронной почты: gburooknd@mail.ru

Факс: + 7 (4912) 44-59-36

2.3 Самостоятельная подача письменных обращений, осуществляется по адресу: 390046, Россия, г. Рязань, Скорбященский проезд, д.8

График работы:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8:30 до 17:00

Суббота, воскресенье - выходные дни.

Обеденный перерыв с 13:00 до 13:30

3. Основные термины¹:

3.1 обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

3.2 предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3.3 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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

3.4 жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

3.5 должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

¹ Статья 4 Федерального закона 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителям или заведующим отделений лично, либо через своего представителя. Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение в учреждение из других органов или организаций. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

5.2 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;

5.3 получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

5.4 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.

6. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

В случае необходимости учреждение может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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.

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, 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.

10. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В обращении 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.

11. В целях реализации прав граждан на обращение в учреждение:

11.1 обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

11.2 запрашивает, 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;

11.3 принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

11.4 дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.5 уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

11.6 по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего заявление, обязаны предоставить в течение 15 дней документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

11.7 проводит анализ поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращение.

12. Рассмотрению подлежат все обращения, направленные из других органов или организаций, поступившие в учреждение в письменной форме или электронной форме, в том числе жалобы, зафиксированные в книгах жалоб и предложений.

13. Все поступившие в письменной или электронной форме обращения граждан (заявителей) подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) дней с момента их поступления в учреждение, за исключением обращений, написанных в книгах жалоб и предложений.

Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику принимает учреждение или о перенаправлении обращения в другое учреждение принимает главный врач в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

14. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Учет обращений ведется в журнале регистрации обращений.

Ответственность за работу с обращениями граждан и организацию работы по обращениям граждан возлагается приказом руководителя учреждения.

В журнале регистрации обращений в хронологическом порядке фиксируются:

14.1 дата регистрации;

14.2 порядковый номер регистрации;

14.3 Ф.И.О. заявителя;

14.4 адрес места жительства заявителя (адрес электронной почты);

14.5 краткое содержание (повод) обращения;

14.6 Ф.И.О. лица ответственного за рассмотрение обращения;

14.7 дата и номер регистрации ответа на обращение.

15. Во всех зданиях учреждения ведутся книги жалоб и предложений. Заведующие структурными подразделениями или лица, исполняющие их обязанности, еженедельно по понедельникам просматривают данные книги, и при наличии жалобы приносят книгу жалоб и предложений в приемную главного врача для рассмотрения ее по существу.

16. Порядок рассмотрения письменного обращения:

16.1 письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 (семи) дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о

переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению и направлению в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения, его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

16.2 письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере внутренних дел, направляется в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в федеральный орган исполнительной власти, осуществляющий функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере внутренних дел, в сфере контроля за оборотом наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, в сфере миграции, а также правоприменительные функции по федеральному государственному контролю (надзору) в указанных сферах, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта) с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не подлежит прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

16.3 учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения данного обращения;

16.4 запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

16.5 письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцать) дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти и иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок;

16.6 в исключительных случаях учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

16.7 ответ на обращение оформляется на бланке учреждения, подписывается руководителем, либо уполномоченным на то лицом, направляется заказным письмом с уведомлением по почтовому адресу, указанному в обращении, либо по адресу электронной почты, либо отдается нарочно.

17. Личный прием граждан.

17.1 личный прием граждан в учреждении проводится главными врачом и его заместителями по предварительной записи.

17.2 при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (справочная информация о документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, иностранных граждан и или без гражданства перечислена в Приложении № 3);

17.3 содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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;

17.4 Карточки личного приема граждан хранятся у ответственного лица за работу с обращениям граждан. Ответственное лицо за работу с обращениями граждан осуществляет учет и анализ обращений.

17.5 в случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

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

17.7 отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

18.Порядок рассмотрения отдельных обращений.

18.1 в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствие с его компетенцией;

18.2 обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

18.3 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;

18.4 в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на

рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

18.5 в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на которые ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение в праве принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Настоящее положение подготовлено в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Справочная информация: документы, удостоверяющие личность гражданина РФ

Описание	Документ	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ ¹ ; Паспорт гражданина СССР (действителен до замены его в установленные сроки на паспорт гражданина РФ)	Указ Президента РФ от 13.03.1997 N 232; Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828
Удостоверение личности гражданина РФ за пределами РФ	Загранпаспорт гражданина РФ ² , в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации дополнительные биометрические персональные данные его владельца; дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации; загранпаспорт гражданина бывшего СССР (действителен до истечения срока его действия)	Указы Президента РФ от 21.12.1996 N 1752, от 19.10.2005 N 1222, от 29.12.2012 N 1709
Удостоверение личности военнослужащего РФ	Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика, мичмана и офицера запаса	Постановление Правительства РФ от 12.02.2003 N 91; Приказ Министра обороны РФ от 18.07.2014 N 495
Удостоверение личности гражданина РФ на срок оформления паспорта гражданина РФ	Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма № 2П)	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ МВД России от 16.11.2020 N 773

Справочная информация: документы, удостоверяющие личность для иностранных граждан и лиц без гражданства

¹ Здесь и далее под паспортом гражданина РФ понимается паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся основным документом, удостоверяющим личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.

² Здесь и далее под загранпаспортом гражданина РФ понимается паспорт гражданина Российской Федерации, являющийся одним из основных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации.

Описание	Документ	Основание
Удостоверение личности иностранного гражданина в РФ	Паспорт иностранного гражданина; иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина	Федеральный закон от 25.07.2002 N 115-ФЗ
Удостоверение личности лица без гражданства в РФ	Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ (с 24.08.2021); разрешение на временное проживание; вид на жительство; иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором РФ в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства	
Удостоверение личности отдельных категорий лиц, находящихся на территории РФ, подавших заявление с признанием гражданами РФ или о приеме в гражданство РФ	Документ, удостоверяющий личность на период рассмотрения заявления о признании гражданином РФ или о приеме в гражданство РФ	Федеральный закон от 31.05.2002 N 62-ФЗ
Удостоверение личности лица, признанного беженцем	Удостоверение беженца	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1
Удостоверение личности лица, ходатайствующего с признанием беженцем на территории РФ	Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем на территории РФ по существу	
Удостоверение личности лица, получившего временное убежище на территории РФ	Свидетельство о предоставлении временного убежища на территории РФ	Федеральный закон от 19.02.1993 N 4528-1 Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 N 274