

Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Областной клинический родильный дом»

173020 г. В.Новгород ул.Державина д.1, тел./факс:63-34-27

ПРИКАЗ № 136 н

Великий Новгород

от 25 09 2018г.

О порядке рассмотрения обращений граждан

Во исполнение федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 03.11.2015) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и целях своевременного рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «Областной клинический родильный дом»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан (далее - Порядок) (приложение №1).
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан (приложение №2).
3. Назначить лиц, ответственных за рассмотрение поступивших обращений граждан и подготовку ответа (далее – Ответственные лица):
 - 3.1. по вопросам связанным с оказанием медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях - заместителя главного врача ГОБУЗ «ОКРД» Радионову Е.А.,
 - 3.2. специализированной помощи в условиях стационара - заведующую экспертным отделом ГОБУЗ «ОКРД» Кузьмину О.В.
4. Назначить лиц, ответственных за регистрацию поступивших обращений граждан и своевременную передачу для рассмотрения Ответственным лицам по компетенции:
 - 4.1. секретарей ГОБУЗ «ОКРД» В.Новгород ул. Державина д.1 и В.Новгород ул.Тихвинская д.9/11.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.Ю. Мишекурин

Порядок рассмотрения обращений граждан

1. Все, без исключения, случаи обращений граждан должны в 3-дневный срок заноситься секретарем в журнал регистрации входящей корреспонденции и передаваться по компетенции ответственным лицам, утвержденным настоящим приказом для рассмотрения.
2. Ответственные лица:
 - обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - запрашивают, в письменной или электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в подразделениях ГОБУЗ «ОКРД»;
 - принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
 - дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в органы дознания и предварительного следствия, ответственные лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

- уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
3. Ответ на обращение подписывается главным врачом ГОБУЗ «ОКРД» либо в период его отсутствия уполномоченным лицом.
4. Ответ на обращение, поступившее в ГОБУЗ «ОКРД» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
5. 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 соответствии с его компетенцией.
6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по

существо в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач или уполномоченное лицо 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснениями порядка обжалования данного судебного решения.

9. Главный врач или должностное лицо 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.

10. 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 их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.