

**Положение об организации работы с обращениями граждан
в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения
«Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы»**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в Государственном областном бюджетном учреждении здравоохранения «Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее - Положение) разработано в целях обеспечения конституционных прав и законных интересов граждан на оказание бесплатной качественной медицинской помощи в рамках реализации Территориальной программы государственных гарантий, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

2. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Мурманской области от 09.07.2010 № 1249-013МО «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Мурманской области» и иных нормативных правовых документов РФ и Мурманской области.

3. Настоящим Положением регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, в Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения «Областное Мурманское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее - Учреждение).

4. Настоящее Положение определяет порядок взаимодействия Учреждения с Министерством здравоохранения Мурманской области.

5. Настоящее Положение распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Учреждение, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

6. Настоящее Положение определяет правила подготовки информации по запросам специалистов Министерства здравоохранения Мурманской области, связанных с рассмотрением, поступивших в адрес органа исполнительной власти обращений граждан.

7. Настоящее Положение распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

8. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение** - направленные в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в адрес руководителя Учреждения;

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) **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 Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения или должностных лиц;

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

5) **устные обращения** - обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по «горячей» телефонной линии;

6) **письменные обращения** - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

7) **коллективные обращения граждан** - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

8) **повторное обращение** - обращение гражданина по одному и тому же вопросу;

9) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя Учреждения либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Учреждении;

10) **ответственный исполнитель** - руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения;

11) **ответственное лицо** - должностное лицо, которому поручено непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

9. Настоящее Положение не распространяется на рассмотрение: обращений граждан, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации; обращений граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации; обращений граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами; обращений граждан, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениям.

10. Положение обязательно для всех должностных и уполномоченных лиц Учреждения при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

11. Приказом руководителя Учреждения определяются ответственные должностные лица по работе с обращениями граждан, ответственные исполнители, уполномоченные на рассмотрение обращение граждан, порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

12. Информация об организации работы с обращениями граждан размещается в доступном месте на стендах и сайте Учреждения.

13. Для предоставления возможности приема обращений в письменной форме, в обязательном порядке указывается подробный почтовый адрес, часы и место приема письменных обращений при самообращении в Учреждение, телефон приемной руководителя, факс, образец обращения.

14. В обязательном порядке до сведения граждан доводится график (дни и часы) личного приема граждан руководителем Учреждения, заместителями руководителя, график дежурства представителей администрации учреждения (далее - Администраторы), для проведения разъяснительной работы и решения конфликтных ситуаций граждан.

2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2. Граждане реализуют свое право на обращение свободно и добровольно.

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

4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

5. От имени гражданина могут выступать его представители по доверенности, заверенной в порядке п. 4 ст. 185 Гражданского кодекса РФ.

6. При направлении и рассмотрении обращения в учреждение или должностному лицу гражданин имеет право:

1) получить в учреждении или у должностного лица устную, в том числе по телефону, информацию о регистрации обращения, а также о должностном лице, которому поручено его рассмотрение;

2) зарегистрировать второй экземпляр письменного обращения в случае непосредственного личного обращения в учреждение или к должностным лицам;

3) истребовать на стадии рассмотрения обращения в учреждении, или у должностного лица документы и материалы либо их копии, прилагаемые к обращению.

7. При направлении гражданам ответов на обращения им в обязательном порядке должны быть возвращены приложенные к обращению документы, если требование о возврате таких документов было заявлено гражданином. При этом учреждение вправе оставить в своем распоряжении копии возвращенных документов и материалов.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

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.

3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 8 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

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;

5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7. 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 учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает:

- либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения,

- суть предложения, заявления или жалобы,

- личную подпись и дату.

Форма заявления письменного обращения утверждается локальным нормативным актом учреждения.

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

3. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в тот государственный орган, орган местного самоуправления или тому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение или должностному лицу.

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, направляется в течение 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 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.

4. В случае, если решение поставленных в письменном 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.

5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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 письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным **частью 6** настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Регистрация письменных обращений

1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной в «Журнале регистрации обращений граждан», форма которого утверждается приказом руководителя Учреждения.

2. «Журнал регистрации обращений граждан» содержит следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы.

Обложка журнала регистрации обращений граждан включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование Учреждения, наименование структурного подразделения;
- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

3. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

4. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

6. В случае подачи обращения при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

7. Рассмотрение обращения

1. Учреждение или должностное лицо:

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

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;

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

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в главе 8 настоящего Положения;

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.

2. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение граждан, учреждение или должностное лицо обязаны в течение 15 дней предоставлять 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.

3. 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.

4. Письменные обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам, приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5. Ответ на обращение готовится на бланке учреждения, подписывается начальником (лицом, временно исполняющим обязанности начальника; должностным лицом либо уполномоченным лицом) и после регистрации секретарем-машинисткой направляется гражданину.

6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований [части 2 статьи 6](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

7. Все обращения граждан, поступившие в Учреждение или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению. В случае

необходимости рассматривающие обращение Учреждение или должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. В случае если обращение подается через представителя заявителя, должен быть предоставлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

9. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед руководителем Учреждения о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по Учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

10. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

11. 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, в том числе врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

12. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

13. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

14. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов. Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

15. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

16. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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 соответствии с его компетенцией.

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

3. Учреждение 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.

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

4.1. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

5. В случае, если в письменном 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, руководитель Учреждения или должностное лицо либо уполномоченное на то 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 одно и то же Учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.1. В случае поступления в Учреждение или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6. 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.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь

направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 **статьи 10** Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Уведомление заявителю подписывает руководитель Учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, либо лицо, исполняющее обязанность руководителя Учреждения.

3.Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

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

10. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в учреждении проводится начальником и уполномоченными на то лицами: заместителем начальника по экспертной работе; заместителем начальника по организационно-методической работе.

Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, номер контактного телефона, факса), а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в помещениях учреждения, и (или) в информационных системах общего пользования.

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) лица, имеющие такое право в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Мурманской области;

2) Герои Советского Союза и Российской Федерации, Герои Социалистического Труда;

3) инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, отнесенные к таковым в соответствии с Федеральным законом "О ветеранах";

4) лица, удостоенные звания "Почетный гражданин Мурманской области";

5) члены семей:

погибших (умерших) инвалидов и участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий;

военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы;

6) инвалиды I группы, дети-инвалиды и лица, их сопровождающие;

7) лица старше 70 лет.

4. Гражданин может записаться на личный прием по телефону, через информационные системы общего пользования, и обратиться лично. При обращении гражданина секретарь-машинистка вносит данные в графы **Журнала личного приема граждан** по форме утвержденной локальным нормативным актом учреждения.

5. Содержание устного обращения заносится в **Карточку личного приема гражданина** по форме утвержденной локальным нормативным актом учреждения.

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

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

8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11. Делопроизводство по обращениям граждан

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

2. Прием и первичная обработка обращений граждан осуществляется в учреждении секретарем-машинисткой, а в районных отделениях - заведующим отделением (либо уполномоченным лицом).

3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата поступления и регистрационный номер.

4. В случае, если обращение поступило в районное отделение, данное обращение регистрируется в журнале регистрации обращения граждан, передаётся начальнику учреждения для рассмотрения вопроса по компетентности **в течение 3-х рабочих дней.**

5. При приеме письменных обращений: проверяется правильность адресности корреспонденции; сортируются телеграммы; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); сортируются ответы на запросы по обращениям граждан; поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае, если выявлены нарушения и недостатки (в конвертах обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описи документов; прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т. п.) составляются акты на письма.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение руководителю.

6. Письменные и устные обращения граждан регистрируются в **Журнале регистрации обращений граждан**, форма которого утверждается локальным нормативным актом учреждения, после чего направляются начальнику учреждения для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции.

7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией начальника учреждения направляются по компетенции исполнителю для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю, а при необходимости указывается срок разрешения обращения.

8. На коллективное обращение ответ направляется на фамилию первого заявителя. В необходимых случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и остальным адресатам.

9. Дубликаты, повторные, а также дополнительные обращения регистрируются под тем же номером, что и первоначально поступившие обращения.

Дубликаты- обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различными адресатами и поступившие в учреждение или обращения этого же лица с одинаковым текстом.

Повторные обращения - обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению или со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Первичные обращения – обращения одно и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

Не считаются повторными: обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы.

10. Повторные письма регистрируются так же, как и первичные. На письма в свободном от текста месте пишется слово «Повторно».

11. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает начальник учреждения.

12. Материалы исполненного обращения с ответом заявителю передаются секретарю-машинистке, откуда ответ отправляется адресату, а материалы подшиваются в дело.

13. Законченные производством обращения хранятся в архиве в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

14. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое предложение, заявление, жалоба и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. При получении повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов, они подшиваются к данной группе документов.

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

12. Составление отчета и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

1. Начальник и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

2. Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении **Ежеквартального отчета о работе с обращениями граждан** по установленной форме, утвержденного локальным нормативным актом учреждения.

3. Контроль рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4. С целью выявления и последующего устранения причин и условий, приводящих

к нарушениям прав граждан в сфере охраны здоровья в Учреждении, ответственным по работе с обращениями граждан проводится учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- 1) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- 2) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- 3) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.

5. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, ответственный по работе с обращениями граждан, обеспечивает направление в адрес Министерства здравоохранения Мурманской области сведений о работе с обращением граждан в соответствии с утвержденной формой.

13. Ответственность за нарушение настоящего Положения

1. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) учреждения или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения учреждением или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.