

**УТВЕРЖДАЮ**  
**Главный врач**  
**ГБУ РО «ГКБ № 5»**



**И.В.Юдин**

**Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении Рязанской области «Городская клиническая больница № 5» (ГБУ РО «ГКБ № 5»)**

Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ГКБ № 5» (далее- порядок) разработан в соответствии с 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 и 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, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

Обращения граждан могут поступать в ГБУ РО «ГКБ № 5» (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 мая 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 июля 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, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направлении обращений размещены на официальном сайте ГБУ РО «ГКБ № 5» в сети интернет: <http://www.gorbolnica5-ryazan.ru>

2.2. Почтовый адрес ГБУ РО «ГКБ № 5»: 390042, г. Рязань, ул. Медицинская, д.9

Телефон для справок: (84912) 50-29-50

Телефон горячей линии: 8-800-775-07-79

Адрес электронной почты: [gkb5ryazan@gmail.com](mailto:gkb5ryazan@gmail.com)

Факс: (84912) 33-00-80.

2.3 Самостоятельная подача письменных обращений, осуществляется по адресу: 390042, г. Рязань, ул. Медицинская, д.9

График работы:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница – с 08.00 до 16.38

Суббота, воскресенье – выходной

Обеденный перерыв – с 13.00 до 13.38

3 Основные термины<sup>1</sup>:

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 – рекомендации 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 государств 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;

---

<sup>1</sup> Статья 4 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

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.

4. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу, его заместителям или заведующим отделениям 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 обращения 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 ст. 11 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 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. Граждане в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица учреждения, а также свою фамилию, имя, отчество ( последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, уведомление о переадресации сообщения, излагает суть предложения, заявления и жалобы, ставит личную подпись и дату.

10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 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 из законных интересов.

11.4 дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.5 уведомляет граждан о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственных 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 законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

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 фиксируется:

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 краткой 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 отделениях 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.

16.2 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.

16.3 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.

16.4 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 результате рассмотрения данного обращения.

16.5 запрещается направлять жалобу на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

16.6 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.

16.7 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.

16.8 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 в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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 к). 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.

Карточки личного приема граждан каждый понедельник до 09:00 часов сдаются лицам, ведущим прием граждан ответственному лицу за работу с обращениям граждан для учета и анализа 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 пожит направлению в государственный орган в соответствии 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».

Документ подготовил: юристконсульт Глазунова Е.А.





Приложение №3  
к Приказу №  
«О работе с обращениями граждан  
в ГБУ РО «ГКБ № 5»

**Справочная информация: документы, удостоверяющие личность  
гражданина РФ**

Описание	Документы	Основание
Удостоверение личности гражданина РФ на территории РФ (в пределах РФ)	Паспорт гражданина РФ; 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 <sup>1</sup> , 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 N 2П)	Постановление Правительства РФ от 08.07.1997 N 828; Приказ МВД России от 13.11.2017 N 851
Удостоверение личности советского гражданина	Паспорт гражданина СССР	Постановление Совмина СССР от 28.08.1974 N 677
Удостоверение личности военнослужащего СССР	Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений	

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

Удостоверение личности прибывших на временное жительство в СССР граждан, постоянно проживающих за границей	Общегражданские паспорта	заграничные
--	--------------------------	-------------

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

Описание	Документы	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; 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 о признании 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 о признании 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	Постановление Правительства РФ от 09.04.2001 N