

**ПОЛОЖЕНИЕ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
в ГАУЗ «Брянский областной центр планирования  
семьи и репродукции»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение по работе с обращениями граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения «Брянский областной центр планирования семьи и репродукции» (далее – Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения граждан, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа департамента здравоохранения Брянской области от 17 декабря 2009 года № 1133 «Об утверждении форм учета и отчетности по работе с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения Брянской области и инструкций по их заполнению» и утверждено приказом главного врача государственного автономного учреждения здравоохранения «Брянский областной центр планирования семьи и репродукции» № 4А/1 от 12 января 2015 года.

1.3. Государственное автономное учреждение здравоохранения «Брянский областной центр планирования семьи и репродукции» (далее – Учреждение) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение обращений граждан поступивших в Учреждение в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

Место нахождения Учреждения: 241050, г. Брянск, улица Фокина, дом 8.

График работы Учреждения:

понедельник – пятница – 8.30 – 17.00

перерыв на обед – 12.00 – 12.30

суббота, воскресенье – выходной день

Телефон для справок: (4832)723728, факс 643775.

Адрес электронной почты Учреждения: gozbocpsr@yandex.ru

Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращения граждан предоставляется непосредственно в помещениях Учреждения, а также по телефону и посредством ее размещения на странице Учреждения, а также на информационных стендах по адресу нахождения Учреждения.

1.4. Граждане могут направить в Учреждение:

письменное обращение по почтовому адресу: 241050, г. Брянск, улица Фокина, дом 8.

письменное обращение по факсу: (4832) 643775;

обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты Учреждения: gozbocpsr@yandex.ru

Письменные обращения также принимаются в приемной главного врача Учреждения по адресу: 241050, г. Брянск, улица Фокина, дом 8.

## **2. Порядок работы с обращениями граждан**

### **2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется работниками Учреждения, уполномоченными на ведение делопроизводства в Учреждении.

Работники Учреждения, уполномоченные на ведение делопроизводства в Учреждении при приеме документов:

- проверяют правильность указания адреса и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставят на копии обращения (при условии наличия копии у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов лица, уполномоченного на ведение делопроизводства в Учреждении;
- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывают его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному закону Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверят правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале обращения граждан в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

### **2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями**

2.2.1. Обращение, поступившее в Учреждение в письменной форме или форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина должно содержать либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество главного врача Учреждения. Также гражданин указывает свою фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или 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.

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более 30 дней со дня регистрации.

Главный врач вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

2.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в

соответствующий орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.2.4. Если в письменном обращении не указана 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 или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблением правом.

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.

### **2.3. Подготовка ответов на обращение граждан**

2.3.1. Обращение гражданина (с материалами к обращению) передаются главному врачу Учреждения в день регистрации или на следующий рабочий день.

2.3.2. После рассмотрения главным врачом Учреждения поступивших обращений граждан они передаются на исполнение в структурное подразделение Учреждения согласно резолюции.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, в соответствующем структурном подразделении Учреждения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.3.4. Обращение граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы. Ответы на обращение граждан должны быть аргументированы, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Брянской области.

2.3.5. Работник Учреждения, уполномоченный на ведение делопроизводства в Учреждении, в течение рабочего дня присваивает ответу исходящий номер и отправляет гражданину.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.3.6. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты Учреждения по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.3.7. Информация об обращениях граждан по итогам квартала обобщается в виде отчета и направляется в ГУАЗ «МИАЦ».

### **3. Организация личного приема граждан**

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

3.2. Личный прием граждан проводится главным врачом Учреждения:

Каждый вторник месяца с 15.00 до 17.00

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: (4832)723728.

3.3. При осуществлении записи на личный прием работник Учреждения, уполномоченный на ведение делопроизводства в Учреждении, осуществляет учет обращений граждан в журнале учета обращения граждан.

3.4. В случае необходимости главный врач Учреждения дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

3.6. В случае если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующей передаче на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями Учреждения.