

ПОЛОЖЕНИЕ
О порядке
рассмотрения обращений граждан, поступивших
в БУЗ ВО «Вологодская областная психиатрическая больница»

1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами бюджетного учреждения здравоохранения Вологодской области «Вологодская областная психиатрическая больница» (далее - БУЗ ВО «ВОПБ»).

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами распространяется, в том числе на коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в БУЗ ВО «ВОПБ» за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

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

5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

6. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами. Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Законов от 02.07.1992 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании", иными нормативно-правовыми актами.

7. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в БУЗ ВО «ВОПБ» в письменной форме (по почте, факсом) или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) 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 должностных лиц БУЗ ВО «ВОПБ», либо критика деятельности указанных должностных лиц;

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

4) должностное лицо - лицо, постоянно или временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в БУЗ ВО «ВОПБ».

8. Гражданин имеет все предусмотренные законодательством гарантии безопасности в

связи с его обращением в БУЗ ВО «ВОПБ».

9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает 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.

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

12. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

13. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в отдел документооборота и делопроизводства больницы, перенаправляется ответственному должностному лицу и подлежит обязательному рассмотрению.

14. Ответственное должностное лицо готовит проект ответа на обращение. Ответ на обращение подписывается руководителем БУЗ ВО «ВОПБ».

15. Ответ на обращение, поступившее 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.

16. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

17. В исключительных случаях, главный врач БУЗ ВО «ВОПБ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

18. В БУЗ ВО «ВОПБ» по предварительной записи или в часы приема ведется прием граждан. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационном стенде учреждения.

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

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

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

22. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗ ВО «ВОПБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

23. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

24. Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

25. В работе с обращениями граждан ответственным должностным лицам необходимо соблюдать охраняемую законом тайну (врачебную, персональные данные и т.д.)