

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова

С.В. Нагибина



« 02 » 2025 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова»

Настоящее Положение "О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» (далее - Порядок) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" которым 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.

Федерального закона от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, поступивших в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

Настоящий Порядок определяет общие правила приема и рассмотрения обращения граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

1. Общая часть

1.1. Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в ГБУ РО «ОКПБ им. Н.Н. Баженова».

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 ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова», либо критика деятельности учреждения, должностных лиц;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении отчета в установленные сроки.

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

- 2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.
- 2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в т.ч. в электронной форме.
- 2.1.2. 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.
- 2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 2.1.4. 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.
- 2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 2.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

3. Порядок рассмотрения обращений

- 3.1. Обращение, поступившее в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова», подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией.
- 3.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 3.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4. Письменные обращения

- 4.1. Требования к письменному обращению
- 4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также 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.
- 4.1.2. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
- 4.1.3. Обращение, поступившее в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.
- 4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.2.4. 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.

4.2.5. 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. 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.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям.

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется секретарем главного врача ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

5.1.1. Жалобы и обращения пациентов, находящихся на стационарном лечении в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова», в органы представительной и исполнительной власти, прокуратуры, суд, государственное юридическое бюро, а также адвокату принимаются заведующими и старшими медицинскими сестрами отделений, где находится пациент, после чего передаются секретарю главного врача ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

5.2. Все обращения граждан, поступившие в письменной форме, по электронной почте, на форум организации в сети Интернет, подлежат обязательной регистрации в день их поступления в журнале регистрации обращения граждан. В журнале регистрации обращений граждан (Приложение 1) в хронологическом порядке фиксируются: - порядковый номер; - дата поступления обращения; - дата и номер регистрации обращения; - фамилия, имя, отчество заявителя; - адрес места жительства заявителя; - вид обращения, его краткое содержание; - ф.и.о., должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения, срок исполнения, когда передано к рассмотрению; - подпись лица, получившего обращение; - результат обращения; - дата и номер регистрации ответа на обращение. Журналы хранятся в приемной главного врача ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» 3 года.

5.3. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер.

5.4. Письменное обращение гражданина должно быть подписано с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения существа предложения, заявления либо жалобы, также данные о месте его жительства, работы или учебы. Обращение, не содержащее этих сведений, признается анонимным, но подлежит регистрации в установленном порядке.

5.5. Письменное обращение передается главному врачу или лицу, его замещающему, для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению главным врачом или лицом, его замещающим, не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к компетенции ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова»;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае, если содержание обращения лишено логики и смысла, или в случае анонимного обращения, согласно пунктам 4.2.2-4.2.6 настоящего Порядка).

5.7. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией главного врача или лица, его замещающего, направляются в структурные подразделения ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовке ответа заявителю. Рассмотрение обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи в медицинской организации поручить ВК, состав и функции которой утверждается приказом главного врача.

5.8. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику организации, действие (или бездействие) которого обжалуется.

5.9. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова», и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителя.

5.10. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в семидневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещают заявителей.

5.11. На тексте обращений надписи не делаются.

5.12. В случае если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям было рассмотрено организацией ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, главный врач, либо лицо его замещающее, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

5.13. Письменное обращение, поступившее в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. ГБУ РО «ОКПБ им. Н.Н.Баженова» по направленному в установленном порядке запросу органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение обязаны в течении 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.

5.14. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер. сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

- 5.15. 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.
- 5.16. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры, либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.
- 5.17. Ответ на обращение готовится на бланке ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» и регистрируется в журнале исходящей корреспонденции ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».
- 5.18. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.
- 5.19. Ответ на обращение подписывается главным врачом или лицом, его замещающим, заместителями главного врача по медицинской части или лицами, их замещающими по приказу главного врача.
- 5.20. Вместе с сообщением о результатах рассмотрения обращения заявителю возвращаются поступившие от него подлинные документы, за исключением подлинного экземпляра обращения, если они не подлежат направлению вместе с заявлением в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности.
- 5.21. Ответ на обращение, поступившее в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу заказным письмом на имя обратившегося.
- 5.22. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача или лица, его замещающего по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан составляет один год с даты регистрации обращения.
- 5.23. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

6. Личный прием граждан

- 6.1. Личный прием граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» проводится руководителем не реже одного раза в неделю в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
- 6.2. Ведение карточек личного приёма граждан, предусмотренных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» осуществляется в виде журнала регистрации личных обращений граждан (Приложение 2).
- 6.3. Форма журнала регистрации личных обращений граждан (Приложение 2):
- порядковый номер обращения;
 - дата обращения;
 - Ф.И.О.;
 - адрес места жительства обратившегося;
 - тематика обращения (краткое содержание устного обращения);
 - Ф.И.О. и должность работника, осуществляющего рассмотрение;
 - результат рассмотрения.
- Журналы хранить в приемной главного врача ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» 3 года.
- 6.4. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
 - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам **не может** самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

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

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

6.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова» или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

6.8. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.9. В случае если устные обращения граждан приняты по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова».

6.10. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону, в журнале в установленном порядке.

7. Обеспечение условий для переписки, направления без цензуры жалоб и заявлений пациентов в органы представительной исполнительной власти, прокуратуру, суд, государственное юридическое бюро (при наличии), а также адвокату.

7.1. В отделениях ГБУ РО «ОКПБ им. Н.Н. Баженова» в местах, доступных неограниченному кругу пациентов, размещается:

7.1.1 Информация о правах пациентов, находящихся в медицинских организациях, оказывающих психиатрическую помощь в стационарных условиях, в том числе о праве на ведение переписки и подачу без цензуры жалоб и заявлений в органы представительной исполнительной власти, прокуратуру, суд, государственное юридическое бюро (при наличии), а также адвокату,

7.1.2 Информация о наличии в отделении полного текста Закона РФ от 02.07.1992 г. №3 185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

бесплатной юридической помощи, осуществляющих свою деятельность на территории Рязанской области.

7.1.3 Информация об адресах и телефонах государственных и общественных органов, учреждений, организаций и должностных лиц, к которым можно обратиться в случае нарушения прав пациентов, государственных юридических бюро (при наличии).

7.1.4 Информация о наличии списков адвокатов, участвующих в деятельности государственной системы бесплатной юридической помощи и Перечня участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи, осуществляющих свою деятельность на территории Рязанской области.

7.2. В отделениях ГБУ РО «ОКПБ им. Н.Н. Баженова» имеются и немедленно предоставляются для ознакомления пациентам по их требованию:

7.2.1 Полный текст Закона РФ от 02.07.1992 г. №3 185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании».

7.2.2 Список адвокатов, участвующих в деятельности государственной системы бесплатной юридической помощи.

7.2.3 Перечень участников негосударственной системы бесплатной юридической помощи, осуществляющих свою деятельность на территории Рязанской области,

7.3 . Администрация отделений обеспечивает пациентов, выразивших желание вести переписку или составить жалобу (заявление, обращение) в органы представительной исполнительной власти, прокуратуру, суд, государственное юридическое бюро (при наличии), а также адвокату бумагой и ручкой.

7.3.1 Право пациента на ведение переписки без цензуры может быть ограничено по рекомендации лечащего врача заведующим отделением или главным врачом в интересах здоровья или безопасности пациентов, а также в интересах здоровья или безопасности других лиц.

8. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляет главный врач или лицо, его замещающее.

к Положению о порядке обращения граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова»

Государственное бюджетное учреждение
«Государственная клиническая психиатрическая больница
им. Н.Н. Остроумова»

ГЛАВНЫЙ ВРАЧ
«ОКТЕМЬ ИМ. Н.Н. ОСТРОУМОВА»

102620110012

Главный врач ГБУ РО
«ОКПБ им. Н.Н. Баженова»
В. Нагибина

« 02.05.2011 » 012 * 04 2025 г.

Журнал регистрации обращений граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова»

[illegible]

к Положению о порядке обращения граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова»

УТВЕРДИТЬ



Главный врач ГБУ РО
«ОКПБ им.Н.Н. Баженова»
им. Н.Н. Баженова»
С.В. Нагибина

« 10.06.2025 » 2025 г.

М.П.

Журнал регистрации личных обращений граждан в ГБУ РО «ОКПБ им.Н.Н. Баженова»

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. обратившегося	Адрес места жительства обратившегося	Тематика обращения	Ф.И.О. и должность работника, осуществляющего рассмотрение	Результат обращения