

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА ГОРОДА КОСТРОМЫ»

СОГЛАСОВАНО
Председатель ПНО
ОГБУЗ «ГБ г. Костромы»

А.В. Тащилин

« 04 » мая 2021 г.



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач ОГБУЗ «ГБ г. Костромы»

Е.В. Нечаев

2021 г.



**ПОЛОЖЕНИЕ
ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЗАПРОСАМИ В
ОБЛАСТНОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ
УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА
Г. КОСТРОМЫ»**

Дата введения в действие: 04.05.2021 года

№ экземпляра	Место хранения	Ответственный за хранение
№ 1 (бумажный носитель оригинал)	Приемная главного врача	Заведующая канцелярией
№ 2 (бумажный носитель копия)	Кабинет заместителя главного врача по медицинской части	Заместитель главного врача по медицинской части
№ 3 (бумажный носитель копия)	Кабинет заместителя главного врача по поликлиническому разделу работы	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы
№ 4 (бумажный носитель копия)	Отдел кадров	Начальник отдела кадров
№ 5 (бумажный носитель копия)	Кабинет ведущего юриста	Ведущий юрист-консультант

г. Кострома
2021 год

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3
2. Перечень нормативно правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.....	3
3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений	3
4. Прием и первичная обработка обращений	4
5. Регистрация обращений	5
6. Направление обращений на рассмотрение	6
7. Рассмотрение обращений в отделах, заведующими отделений, заведующими поликлиник ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы»	9
8. Оформление и направление ответа заявителю	10
9. Организация личного приема граждан	11
10. Порядок рассмотрения запросов	13
11. Организация архивных дел	14
Приложение № 1	15

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения по работе с обращениями граждан и запросами в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» (далее - Положение) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в медицинской организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» (далее - Учреждение) обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящим Положением.

1.4. Содержание настоящего Положения распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. На официальном сайте медицинской организации и на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя: индекс, область, город, улицу, дом - адреса официального сайта медицинской

организации - номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии, адреса электронной почты для приёма обращений граждан;

- график приема граждан, в соответствии с Приложением № 1 к настоящему Положению;

- сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;

3.2. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;

- по электронной почте в медицинскую организацию.

4. Прием и первичная обработка обращений

4.1. Обращение в адрес главного врача, его заместителей, заведующих отделений, заведующих поликлиник Учреждения может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, фельдъегерской связью, в приемную Учреждения по телефону.

4.2. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Обращения, поступившие в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» по почте, фельдъегерской связью и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в приемную главного врача.

4.4. Работник, ответственный за прием и регистрацию документов (заведующая канцелярией) в Учреждении:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью);

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя:

- Главного врача его заместителей, заведующих отделений, заведующих поликлиник Учреждения, вскрываются работником ответственным за прием и регистрацию документов;

- начальников отделов и работников, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах, передаются адресату невскрытыми;

В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации работнику ответственному за прием и регистрацию документов.

4) прикладывает перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

5) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения, в адрес ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы», отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

6) на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

4.5. Работник, ответственный за прием документов, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

4.6. По просьбе обратившегося заявителя Работником, ответственным за прием документов, ему выдается расписка о приеме письменного обращения с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок (в случае отсутствия второго экземпляра обращения). При наличии второго экземпляра или копии принятых документов, ставится Отметка с указанием даты приема обращения, количество принятых листов и указывается номер телефона для справок.

4.7. Обращения, поступившие в форме электронного документа, распечатываются и регистрируются в журнале регистрации входящей документации Учреждения.

5. Регистрация обращений

5.1. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательной регистрации и учету в приемной ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» в течение трех дней с момента поступления.

5.2. Работник, ответственный за регистрацию обращений:

1) проставляет в правом нижнем углу первой страницы обращения регистрационный штамп «Вх. ____ дата _____» с указанием даты регистрации, входящего номера.

В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2) вносит в журнал регистрации входящей документации:

вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

дату регистрации;

фамилию, имя, отчество (при наличии) заявителя (в именительном падеже);

почтовый (электронный) (при наличии) адрес заявителя;

данные о корреспонденте, направившем обращение (при наличии сопроводительного письма, с указанием его даты и исходящего номера);

краткое содержание обращения;

данные о наличии приложений и количестве страниц в обращении;

отметку о повторности обращения. Повторным обращением считается заявление, предложение, жалоба, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами или должностными лицами;

4) отделяет от обращения поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя;

5) ставит отметку «Подлежит возврату в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» на поручениях, в которых содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, обращениях, подлежащих рассмотрению, по компетенции должностными лицами Учреждения, многократных обращениях и обращениях, имеющих общественное значение, которые берутся на контроль в Департаменте здравоохранения Костромской области и/или Администрации Костромской области;

6) ставит отметку «Особый контроль» на поручениях Президента Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, органов государственной власти Российской Федерации, а также на обращениях, в которых содержится информация о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, и обращениях, в которых содержатся вопросы, имеющие большое общественное значение;

7) ставит отметку «Депутатский запрос» на обращениях депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Костромской областной Думы.

В случае если в указаниях по исполнению обращения указан конкретный срок рассмотрения обращения проставляет отметку «Контроль. Срок __».

6. Направление обращений на рассмотрение

6.1. Главный врач ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы», его заместители, заведующие отделений, заведующие поликлиник, начальники отделов и работники, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах принимают одно из следующих решений:

1. о принятии к рассмотрению;
2. о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;

3. о приобщении к ранее поступившему обращению;

4. о возвращении обращения гражданину в течение 7 (семи) дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;

5. о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных вопросов, в случаях если:

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

- текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

- в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника Учреждения, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

- в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и главным врачом Учреждения принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы»;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.2. Уведомления заявителей с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся и подписываются главным врачом ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» или иным имеющим на то правом работник, в соответствии с приказом по Учреждению.

6.3. После подписания, уведомление направляется в приемную для обеспечения отправки почтовой корреспонденции.

6.4. Обращение, по которому имеется поручение Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации или его заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, депутатский запрос члена Совета Федерации и депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Костромской областной Думы, направляются главному врачу Учреждения.

6.5. Обращение с просьбой о личном приеме главным врачом ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы», рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием, а обращение списывается в дело как исполненное.

6.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.7. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» или должностных лиц Учреждения, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.

6.6. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.7. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

7. Рассмотрение обращений в отделах, заведующими отделений, заведующими поликлиник ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы»

7.1. После регистрации обращений работником ответственным за прием и регистрацию документов, обращения передаются главному врачу Учреждения.

7.2. Главный врач готовит поручение, включающее в себя:

наименование структурного подразделения ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» или фамилию и инициалы исполнителей, которым дается поручение;

кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;

подпись руководителя с расшифровкой и датой;

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

7.3. В тексте поручения могут быть указания «весьма срочно», «срочно» или «оперативно», которые предусматривают соответственно 1-дневный, 3-дневный или 10-дневный сроки исполнения поручения, считая от даты его подписания.

7.4. Исполнение запросов Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций о рассмотрении обращений граждан осуществляется в 15-дневный срок с выездом на место.

Подготовка информационной справки в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций осуществляется в 10-дневный срок.

7.5. После подписания поручения главным врачом Учреждения, работник ответственный за регистрацию документов, регистрирует в журнале входящих документов Учреждения и направляет исполнителю для выполнения поручения.

7.6. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится работником ответственный за регистрацию документов.

7.7. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю (для контрольных поручений и в федеральные органы – соответствующего ответа) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.8. Исполнители:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

в необходимых случаях привлекают к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов. Оплата их услуг осуществляется в установленном порядке;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.9. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В этом случае списывают обращение в дело, для формирования материалов дела.

7.10. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

8. Оформление и направление ответа заявителю

8.1. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке Учреждения установленной формы.

8.2. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным работникам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

5) представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место.

8.3. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью главного врача Учреждения или иного лица, имеющего право подписи, при необходимости провести согласования.

8.4. После подписания ответа главным врачом Учреждения или иного лица, имеющего право подписи, исполнитель передает его работнику ответственному за регистрацию и отправку корреспонденции.

8.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ОГБУЗ «Городская больница г.

Костромы» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы». Кроме того, на поступившее в Учреждение обращение, содержащее предложение, заявление и 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 о неразглашении сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия, на официальном сайте ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы».

9. Организация личного приема граждан

9.1. Личный прием граждан в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» проводит главный врач, его заместителю, заведующие отделений, заведующие поликлиник Учреждения.

9.2. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком, установленным в Приложении № 1 к настоящему Положению, в порядке живой очереди, при невозможности и/или недостаточности ответа на обращение в устной форме получает от гражданина письменное обращение, которое передает на регистрацию в приемную Учреждения.

9.3. Запись граждан на прием к главному врачу и заместителю по медицинской части ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» осуществляется заведующей канцелярией.

9.4. Заведующий канцелярией, должен:

- 1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;
- 2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;
- 3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы»;

- 4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к главному врачу ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы», в журнал личного приема граждан (указать: дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения).

9.5. Запись заявителей на личный прием к главному врачу и заместителю по медицинской части ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» осуществляется в случае неразрешения поставленных вопросов в отделениях и поликлиниках Учреждения, куда ранее обращался заявитель, на основании представленных заявителем материалов по предыдущим обращениям.

9.6. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Заведующий канцелярией, не позднее, чем за 5 дней до проведения приема:

- 1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;
- 2) направляет письменное уведомление заявителю о дате и времени проведения личного приема (при необходимости);
- 3) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к главному врачу Учреждения, список граждан не более чем из 5 человек;
- 4) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

9.7. Заведующий канцелярией, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

9.8. Главный врач и/или заместитель по медицинской части ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы», при осуществлении личного приема, выслушивает устное обращение заявителя.

9.9. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

9.10. Главный врач и/или заместитель по медицинской части Учреждения по окончании приема заполняет журнал личного приема гражданина, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

9.11. Заведующий канцелярией, по итогам проведения личного приема информирует исполнителя, которому списано поручение о принятии мер по обращению.

9.12. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.

9.13. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

10. Порядок рассмотрения запросов

10.1. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение 3 дней со дня его поступления в адрес Учреждения.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в адрес Учреждения.

10.2. В случае если запрос не относится к компетенции ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы», он направляется ответственным исполнителем, в течение 7 дней со дня регистрации, в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации.

О переадресации запроса в этот же срок ответственным исполнителем сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае если ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, иной организации, об этом также сообщается направившему запрос пользователю информацией в течение 7 дней со дня регистрации запроса.

10.3. Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено действующим законодательством Российской Федерации.

10.4. В случае если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, пользователь информацией уведомляется исполнителем об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать 30 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

10.5. Информация о деятельности главного врача, его заместителей, заведующих отделений и заведующих поликлиник ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится, или к которому прилагается, запрашиваемая информация, либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

10.6. Информация не предоставляется в случае, если:

- 1) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;
- 2) в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;
- 3) запрашиваемая информация не относится к деятельности Учреждения;
- 4) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
- 5) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;
- 6) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых руководителем Учреждения, проведении анализа его деятельности и ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

7) если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

10.7. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

10.8. Прием, обработка, регистрация запросов и подготовка ответа на запрос производится в порядке, установленном настоящим Положением в соответствии с требованиями Федерального закона от 9 февраля 2009 года №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».

11. Организация архивного хранения дел

11.1. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в ОГБУЗ «Городская больница г. Костромы» осуществляется ответственным исполнителем ответа на поступившее обращение.

11.2. Формирование дел по обращениям и запросам осуществляется в соответствии с перечнем документов, составляющих самостоятельную группу по отдельному обращению.

11.3. Оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями законодательства РФ «Об архивном деле в Российской Федерации».

Приложение № 1
к Положению по работе с
обращениями граждан и
запросами в ОГБУЗ «Городская
больница г. Костромы»
от _____

№	Наименование должности лица, ведущего личный прием	Место проведения личного приема	День и время приема
1	Главный врач	Кабинет главного врача (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый четверг 16:00 - 17:00
2	Заместитель главного врача по медицинской части	Кабинет заместителя (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
3	Заместитель главного врача по поликлиническому разделу работы	Кабинет заместителя (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждая среда 15:00 - 16:00
4	Заведующий терапевтическим отделением	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждая среда 13:00 - 14:00
5	Заведующий нефрологическим отделением	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый понедельник 15:00 - 16:00
6	Заведующий ревматологическим отделением	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждая среда 14:00 - 15:00
7	Заведующий травматологическим отделением	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый вторник 15:00 - 16:00
8	Заведующий травматолого-ортопедического отделения № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый четверг 15:00 - 16:00
9	Заведующий травматолого-ортопедического отделения № 2	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый понедельник 13:00 - 14:00
10	Руководитель центра пластической хирургии	Кабинет руководителя (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый понедельник 15:00 - 16:00
11	Заведующий нейрохирургического отделения	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый вторник 15:00 - 16:00
12	Заведующий ожогового отделения	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждая среда 15:00 - 16:00
13	Заведующий инфекционного отделения	Кабинет заведующего (г. Кострома, Кинешемское ш., д. 20)	Каждый четверг 15:00 - 16:00
14	Старшая медицинская сестра приемного отделения	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый понедельник 15:00 - 16:00
15	Заведующий отделения Анестезиологии-реанимации	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
16	Заведующий отделения рентгенологии	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждая среда 15:00 - 16:00
17	Заведующий отделения реабилитации	Кабинет заведующего	Каждый четверг

		(г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	15:00 - 16:00
18	Заведующий эндоскопического отделения	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый понедельник 15:00 - 16:00
19	Заведующий отделения ультразвуковой и функциональной диагностики	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
20	Заведующий централизованной клинико-диагностической лаборатории	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Профсоюзная, д. 10)	Каждая среда 15:00 - 16:00
21	Заведующий гистологическим отделением	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Самоковская, д. 8)	Каждый четверг 15:00 - 16:00
22	Заведующий лабораторией бактериологической	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Свердлова, д. 11)	Каждый понедельник 15:00 - 16:00
23	Заведующий отделения дневного стационара	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Профсоюзная, д. 8)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
24	Заведующий отделением дневного стационара поликлинического отделения травматологии и ортопедии	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждая среда 15:00 - 16:00
25	Заведующий центра здоровья	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый четверг 15:00 - 16:00
26	Заведующий поликлиники взрослых № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Профсоюзная, д. 10)	Каждый понедельник и четверг 10:00 - 12:00
27	Заведующий Отделения № 1 ПВ № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Фестивальная, д. 28)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
28	Заведующий Отделением № 2 ПВ № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Свердлова, д. 11)	Каждая среда 15:00 - 16:00
29	Заведующий Отделением № 3 ПВ № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, мкр. Давыдовский-2, д. 35)	Каждый четверг 15:00 - 16:00
30	Заведующий поликлиники взрослых № 4	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Самоковская, д. 8)	Каждый понедельник 15:00 - 16:00
31	Заведующий детской поликлиники № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Димитрова, д. 4)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
32	Заведующий отделения № 2 ДП № 1	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Профсоюзная, д. 25/2)	Каждая среда 15:00 - 16:00
33	Заведующий детской поликлиники № 6	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Гагарина, д. 23)	Каждый четверг 15:00 - 16:00
34	Заведующий отделения медицинской профилактики	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул.	Каждый понедельник 15:00 - 16:00

35	Заведующий хозрасчетной поликлиники платных медицинских услуг	Советская, д. 77) Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Советская, д. 77)	Каждый вторник 14:00 - 15:00
36	Заведующий Отделения № 1 хозрасчетной поликлиники платных медицинских услуг	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Самоковская, д. 8)	Каждая среда 15:00 - 16:00
37	Заведующий дезинфекционным отделением	Кабинет заведующего (г. Кострома, ул. Дровяная, д. 1А)	Каждый четверг 15:00 - 16:00