

**ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ, ИНОСТРАННЫХ ГОСУДАРСТВ И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В
КГБУЗ «НОРИЛЬСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 2»**

1. Сфера применения настоящего Порядка

1. Настоящим Порядком регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним права на обращение в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2».

2. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в ином порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящий 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.

2. Право граждан на обращение

1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

3. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

1. Правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, регулируются [Конституцией](#) Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации и иными федеральными законами.

2. Законы и иные нормативные правовые акты субъектов Российской Федерации могут устанавливать положения, направленные на защиту права граждан на обращение, в том числе устанавливать гарантии права граждан на обращение, дополняющие гарантии, установленные настоящим Положением.

4. Основные термины, используемые в настоящем Положении

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2»;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности КГБУЗ «Норильская городская больница № 2»;

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 КГБУЗ «Норильская городская больница № 2», либо критика деятельности КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» и должностных лиц;

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

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию

выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2».

5. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» гражданин имеет право:

- 1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением отдельно оговоренных случаев, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- 5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» с критикой либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
2. 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.

7. Требования к письменному обращению

1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» 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.
2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
3. Обращение, поступившее в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» в форме электронного документа, подлежит обязательному рассмотрению. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои 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.
4. Гражданин может оставить письменное обращение в «Книге жалоб и предложений», которая хранится в информационно-статистическом отделении (Справочное) и проверяется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней заведующей ИСО.

8. Направление и регистрация письменного обращения

1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в КГБУЗ «Норильская

городская больница № 2», решение о том, в компетенцию какой службы входит направленное обращение, принимает главный врач, о чем ставит соответствующую резолюцию.

2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2».

3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГБУЗ «Норильская городская больница № 2», направляется в течение 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.

4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5. КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» при направлении письменного обращения на рассмотрение в 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 результатах рассмотрения письменного обращения.

6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным [частью 6](#) настоящей статьи, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном [порядке](#) в суд.

9. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

1. Обращение, поступившее в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2. В случае необходимости при рассмотрении обращения в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» должностное лицо может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

10. Рассмотрение обращения

1. Ответственное лицо КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» в пределах своей компетенции:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев требующих устного ответа;

5) 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. КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную, врачебную или

иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), и для которых установлен особый порядок предоставления.

3. Ответ на обращение подписывается главным врачом КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» либо уполномоченным на то лицом.

4. Ответ на обращение, поступившее в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» 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.

11. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и 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 подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](#) обжалования данного судебного решения.

3. КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника КГБУЗ «Норильская городская больница № 2», 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. 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 в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. 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, главный врач КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» либо уполномоченное на то лицо вправе 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 КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» соответствующему должностному лицу.

12. Сроки рассмотрения письменного обращения

1. Письменное обращение, поступившее в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, связанного с необходимостью запроса на предоставление документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, главный врач КГБУЗ «Норильская

городская больница № 2» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

13. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» или конкретного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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.

14. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Главный врач КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль над соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

15. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

Лица, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную [законодательством](#) Российской Федерации.

16. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица КГБУЗ «Норильская городская больница № 2» при рассмотрении обращения, по решению суда.

2. В случае если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения в КГБУЗ «Норильская городская больница № 2», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.