Утвержден

приказом

ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»

 от 9 января 2019 г. № 1

**Порядок**

**рассмотрения обращений в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»**

 **I. Общие положения.**

 1.1. Рассмотрение обращений в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края ГБУЗ СК «Ставропольский краевой специализированный центр профилактики и борьбы со СПИД и инфекционными заболеваниями» (далее - ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД») осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае».

 1.2. Настоящий порядок распространяется на рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

 1.3. Основные термины:

 - обращение - это направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- предложение - это обращение гражданина, содержащее изложение конкретных мер, направленных на улучшение организации и деятельности учреждения и филиалов, на решение вопросов лечебной, профилактической, организационной, экономической, социально-культурной и других сфер деятельности центра;

- заявление- это обращение гражданина по поводу реализации принадлежащих ему прав и свобод, закрепленных Конституцией РФ и законодательством РФ;

- жалоба- это обращение гражданина по поводу восстановления его прав, свобод и законных интересов, нарушенных решениями и действиями (бездействием) государственного учреждения, должностного или физического лица, а также восстановление его прав, свобод или законных интересов других граждан;

- ходатайство - это обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, изложенное в письменной форме, которые предусмотрены законодательством РФ, а также обращение гражданина, общественного объединения или должностного лица в поддержку просьбы иного гражданина о признании определенного статуса, прав и свобод.

**II. Порядок рассмотрения письменных обращений и обращений, направленных в форме электронного документа**.

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование медицинской организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина (заявителя), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать сведения о фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) гражданина (заявителя), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин (заявитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Все поступившие в письменной форме или в форме электронного документа обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента поступления.

2.4. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря.

2.5. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;

- фамилия, имя, отчество, заявителя;

- адрес места жительства заявителя;

- наименование организации, направившей обращения;

- дата поступления обращения;

- дата и номер регистрации обращения;

- краткое содержание (повод) обращения;

- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;

- результат рассмотрения обращения;

- дата и номер регистрации ответа на обращение.

2.6. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает главный врач в форме письменного поручения должностному лицу или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

2.7. Жалобы не должны направляться на рассмотрение должностному лицу или сотруднику ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

 2.8. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» , 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.

2.9. Ответ на обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

2.10. Ответ на обращение подписывается главным врачом.

2.11. Ответ на письменное обращение не дается:

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу;

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

- если текст письменного обращения не поддается прочтению;

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

2.12. При выявлении вышеуказанных причин в течение семи дней со дня регистрации обращения информация об отказе в ответе сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.13. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.14. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

**III. Порядок личного приема граждан.**

3.1. Личный приемграждан осуществляют главный врач, заместители главного врача, заведующие филиалами в г. Кисловодске, г. Новопавловске, г. Светлограде. Запись гражданна личный прием к руководителям производится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

3.2. График личного приемаграждан утверждается главным врачом и размещается на стендах и официальном сайте учреждения www.spid-26.ru.

3.3. При записи граждан на личный прием заводится учетная карточка приема граждан. При записи гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.4. Гражданам, записавшимся на личный прием, накануне приема по телефону повторно доводится информация о месте, дате и времени проведения личного приема соответствующим руководителем ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

3.5. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

3.6. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды 1 и 2 групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимаются вне очереди.

3.7. Во время личного приема граждан должностное лицо доводит до сведения граждан информацию о порядке рассмотрения их обращений, при этом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.8. 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 в ходе личного приема.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу обращения заявителя.

3.9. По окончанию личного приема сведения о принятых гражданах, поручения, данные соответствующими руководителями Центра регистрируются секретарём. После регистрации копии учетных карточек приема граждан направляются для исполнения руководителям соответствующих служб.

**IV. Обязанности должностных лиц.**

4.1. Должностное лицо ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»:

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

- 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;

(в ред. Федерального закона от 27.07.2010 №227-ФЗ)

- 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.

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

**V. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.**

5.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализ содержания поступающих обращений осуществляет заведующий организационно-методическим отделом.

5.2. Результаты анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года докладываются главному врачу.