

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Костромская центральная районная больница»

ПРИКАЗ № 18

« 12 » января 2026г.

г. Кострома

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан,
организации приема граждан в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ»**

Руководствуясь требованиями федерального закона от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан, организации приема граждан в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» (приложение к настоящему приказу);
2. Заведующему организационно-методическим отделом Ополовниковой О.Г. разместить Инструкцию на сайте и информационных стендах ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» и направить в структурные подразделения;
3. Сотрудникам ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» и ее структурным подразделениям в своей деятельности руководствоваться Инструкцией;
4. Признать утратившими силу приказ от 05.12.2016г. №144/1 Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, организации приема граждан в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ».

Главный врач



Д.В. Суриков

Утверждаю
Главный врач ОГБУЗ «Костромская
центральная районная больница»

Д.В. Суриков

Приказом от "12" января 2026г. N 18

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН В ОГБУЗ «КОСТРОМСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок осуществления в ОГБУЗ «Костромская центральная районная больница» (далее – ОГБУЗ «Костромская ЦРБ») личного приема граждан, а также порядок рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - граждане), поступивших в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» в письменной форме или в форме электронного документа, за исключением случаев, установленных международными договорами, федеральными конституционными законами, федеральными законами.

2. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 государственный орган, орган местного самоуправления;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов 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 осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

3. Работа с обращениями осуществляется в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящей Инструкцией.

II. Прием и регистрация обращений

4. Граждане имеют право обращаться в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» как лично, так и через своих представителей, полномочия которых оформлены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5. Обращение подлежит регистрации в течение трех рабочих дней со дня его поступления в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» в журнале учета предложений, заявлений и жалоб. Регистрационный номер обращения, фиксирующий дату поступления документа, проставляется в правом нижнем углу лицевой стороны документа. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например, ОГ-1).

6. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ «Костромская ЦРБ», 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

7. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

8. Письменные и электронные обращения в обязательном порядке должны содержать:

наименование государственного органа и (или) его структурного подразделения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица и (или) его должность;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) автора обращения или его представителя;

почтовый адрес для письменных обращений или адрес электронной почты для электронных обращений либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которому должен быть направлен ответ по существу поставленных в обращении вопросов (далее - ответ) или уведомление о переадресации обращения (далее - уведомление) в письменной либо электронной форме соответственно;

контактный номер телефона;
текст с изложением сути обращения;
личная подпись и дата.

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

9. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

10. ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» 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.

11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» 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.

12. В случае, 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, главный врач ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» 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 ОГБУЗ «Костромская ЦРБ». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

III. Рассмотрение письменных и электронных обращений

13. Письменные и электронные обращения, адресованные ОГБУЗ «Костромская ЦРБ», структурным подразделениям и (или) должностным лицам ОГБУЗ «Костромская ЦРБ», после регистрации передаются на визу главному врачу.

14. Главный врач ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» готовит поручение, включающее в себя:

фамилию и инициалы исполнителя;
кратко сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения;
подпись руководителя с датой.

15. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях.

16. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

17. Письменное обращение, поступившее в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-Ф "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

18. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-Ф "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

19. Исполнитель:

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, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-Ф "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации;

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;

6) ответ на письменное обращение гражданина направляется заказным письмом, электронной почтой, нарочно под роспись заявителя о получении.

IV. Личный прием граждан сотрудниками ОГБУЗ «Костромская ЦРБ»

20. Личный прием граждан в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» проводят главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заведующий районной амбулаторной службой, заведующий поликлиникой в соответствии с графиком личного приема граждан, который размещен на официальном сайте ОГБУЗ «Костромская ЦРБ» в разделе «Режим работы».

21. Запись граждан на личный прием осуществляется оператором ЭВМ отдела информационных технологий и защиты информации.

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

23. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивает устное обращение заявителя.

24. 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.

25. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

26. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

27. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

28. На прием не допускаются граждане в состоянии алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, в пачкающей, издающей неприятные запахи одежде, с пачкающим, крупногабаритным багажом, продуктами питания и напитками в открытой таре, с животными (кроме собаки-поводыря), другими объектами и предметами, представляющими потенциальную угрозу безопасности посетителей и сотрудников ОГБУЗ «Костромская ЦРБ».

V. Контроль за рассмотрением обращений граждан

29. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов осуществляет оператор ЭВМ отдела информационных технологий и защиты информации.

30. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют исполнители.

31. Контроль за полнотой ответов заявителям осуществляют заместитель главного врача по медицинской части, заведующий районной амбулаторной службой, заведующий поликлиникой, начальники отделов ОГБУЗ «Костромская ЦРБ».

32. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдением сроков, предусмотренных настоящей Инструкцией.

VI. Заключительные положения

33. Информация о персональных данных граждан, обратившихся в ОГБУЗ «Костромская ЦРБ», обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации в области персональных данных.

