

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственное бюджетное учреждение**  
**здравоохранения Нижегородской области «Нижегородская областная**  
**психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее Положение о рассмотрении обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Нижегородская областная психоневрологическая больница №1 им. П.П. Кащенко» (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроль за его исполнением, организацию личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального [закона](#) Российской Федерации от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской области «Нижегородская областная психоневрологическая больница № 1 им. П.П. Кащенко» (далее – ГБУЗ НО «НОПНБ №1») в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, поступивших в ГБУЗ НО «НОПНБ №1» в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

1.4. Место нахождения ГБУЗ НО «НОПНБ №1»: 603152, г. Нижний Новгород, улица Кащенко, дом 12 А;

График работы с обращениями граждан ГБУЗ НО «НОПНБ №1»:

Понедельник – пятница – 08:00 -15:00

суббота, воскресенье - выходные дни;

телефон «горячей линии»: +7(831) 466-71-33;

адрес электронной почты ГБУЗ НО «НОПНБ №1» [nopnb1@mail.ru](mailto:nopnb1@mail.ru), с 15 марта 2023 года – [nopnb1\\_nn@mail.52.gov.ru](mailto:nopnb1_nn@mail.52.gov.ru)

Сведения о местонахождении ГБУЗ НО «НОПНБ №1»: почтовый адрес, контактные телефоны, телефоны для справок размещены на официальном сайте ГБУЗ НО «НОПНБ №1» [www.nopnb1.ru](http://www.nopnb1.ru), а также на информационных стендах по адресу нахождения ГБУЗ НО «НОПНБ №1».

**2. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ**

**2.1. Порядок регистрации обращений**

2.1.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицами, уполномоченными на ведение делопроизводства в ГБУЗ НО «НОПНБ №1».

Уполномоченные лица на ведение делопроизводства при приеме документов:

- проверяют правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставят на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов уполномоченного лица, принявшего обращение;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывают его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений, согласно Федеральному [закону](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.1.2. Все поступающие в ГБУЗ НО «НОПНБ №1» обращения граждан подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ НО «НОПНБ №1» в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

2.1.3. Обращение заявителя (с материалами к обращению) направляется руководителю либо лицу, ответственному за организацию рассмотрения обращений граждан ГБУЗ НО «НОПНБ №1» (далее – Главный врач) в день регистрации или на следующий рабочий день.

## 2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями

2.2.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ НО «НОПНБ №1» в письменной форме или в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Положением.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование медицинской организации, либо фамилию, имя, отчество должностного лица, а так же свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

Обращение гражданина, поступившее в ГБУЗ НО «НОПНБ №1» в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления, жалобы. 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.

2.2.2. Срок рассмотрения обращений граждан регулируется Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

2.2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ НО «НОПНБ №1», 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.

2.2.4. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.5 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, ГБУЗ НО «НОПНБ №1» вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2.6 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, Руководитель ГБУЗ НО «НОПНБ №1» 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 ГБУЗ НО «НОПНБ №1». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.7. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГБУЗ НО «НОПНБ №1», содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

## 2.3. Подготовка ответов на обращения граждан

2.3.1. После рассмотрения руководителем ГБУЗ НО «НОПНБ №1» или ответственным лицом за организацию рассмотрения обращений граждан, поступивших обращений они передаются на исполнение в структурное подразделение или конкретному должностному лицу ГБУЗ НО «НОПНБ №1» согласно резолюции.

2.3.2. По каждому обращению, поступившему на исполнение в соответствующее структурное подразделение или конкретному должностному лицу ГБУЗ НО «НОПНБ №1», в течение трех дней должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без ответа при наличии оснований, установленных [пунктом 2.2.5](#) настоящего Положения, с извещением об этом автора обращения.

2.3.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа заявителю, визирует проект и согласовывает его в установленном порядке.

Ответ на обращение оформляется на бланке ГБУЗ НО «НОПНБ №1» и подписывается руководителем медицинской организации либо уполномоченным лицом на основании доверенности.

2.3.4. Отправление ответа на обращение осуществляется после присвоения ему исходящего регистрационного номера.

2.3.5. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее 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.

Ответ на коллективное обращение граждан направляется на имя всех лиц, указанных в обращении (если в обращении не оговорено конкретное лицо, уполномоченное получить ответ на обращение).

2.3.6. Обращения граждан считаются рассмотренными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителям даны ответы.

2.3.7. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации и Нижегородской области с разъяснением по существу всех затронутых в них вопросов, а также содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), к которому может быть направлена жалоба.

2.3.8. Документы, связанные с рассмотрением обращений граждан, имеют индекс и хранятся отдельно.

2.3.9. При рассмотрении обращений граждан обеспечивается соблюдение требований законодательства в сфере охраны здоровья граждан, оказания психиатрической помощи, защиты сведений конфиденциального характера и персональных данных, антикоррупционного законодательства.

## 2.4. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ РАССМОТРЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

2.4.1. Дела, формируемые по обращениям граждан в соответствии с номенклатурой дел, хранятся в течение 5 лет.

2.4.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

## 3. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ГБУЗ НО «НОПНБ №1», проводится в целях поддержания непосредственных контактов руководителя ГБУЗ НО «НОПНБ №1» (его заместителей) с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб граждан.

Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания заявления непосредственно в ГБУЗ НО «НОПНБ №1» гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой форматом А4 для составления письменных обращений.

3.2. Личный прием граждан проводится Главным врачом (заместителями главного врача) не реже одного раза в неделю в соответствии с утвержденным графиком:

Исполняющая обязанности главного врача – каждый вторник месяца с 09:00 до 11:00 (за исключением выходных и праздничных дней).;

Заместитель главного врача по медицинской части Бузуева Н.И. – каждая среда недели с 14:00 до 16:00; каждая пятница недели с 08:00 до 10:00 (за исключением выходных и праздничных дней).

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе – каждый понедельник недели с 14:00 до 16:00 (за исключением выходных и праздничных дней).

Заместитель главного врача по медицинской части Броккерт Е.С. - каждый четверг недели с 10:00 до 12:00 (за исключением выходных и праздничных дней).

В случае невозможности осуществления личного приема граждан главным врачом и/или заместителем главного врача (по расписанию приема) в силу объективных и/или уважительных причин (совещание, командировка, вызов в отделение и другие заслуживающие внимания обстоятельства) личный прием граждан осуществляет иной, находящийся на рабочем месте, заместитель главного врача.

Запись заявителей проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: (831) 466-74-30.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте ГБУЗ НО «НОПНБ №1», а также на информационных стендах в структурных подразделениях, административном здании ГБУЗ НО «НОПНБ №1» (приемная главного врача).

3.3. Ответственное должностное лицо ГБУЗ НО «НОПНБ №1», осуществляющее запись заявителей на личный прием к руководителю, заместителю главного врача, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием, а также осуществляет формирование необходимой для приема информации.

3.4. При осуществлении записи на личный прием ответственное должностное лицо ГБУЗ НО «НОПНБ №1» осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений

граждан (приложение 1 к Положению), форма которого предусмотрена приложением 2 к настоящему Положению.

3.5. Ответственное должностное лицо ГБУЗ НО «НОПНБ №1», осуществляющее запись заявителей на личный прием, направляет руководителю, заместителю главного врача Карточки личного приема граждан с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу.

3.6. В случае необходимости руководитель дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений ГБУЗ НО «НОПНБ №1» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

3.7. По решению к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица и/или работники ГБУЗ НО «НОПНБ №1».

3.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также (при необходимости) документы, обосновывающие и поясняющие суть обращения. На основании этих документов оформляется Карточка личного приема гражданина, форма которой предусмотрена приложением 2 к настоящему Положению.

3.9. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения гражданина 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема.

3.10. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию ГБУЗ НО «НОПНБ №1», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

3.11. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном настоящим Положением порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу структурными подразделениями и/или должностными лицами (работниками) ГБУЗ НО «НОПНБ №1» с их компетенцией.

#### 4. КОНТРОЛЬ И ОБОБЩЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

4.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа заявителю.

4.2. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем структурного подразделения ГБУЗ НО «НОПНБ №1», уполномоченного на ведение делопроизводства (канцелярия), ответственным должностным лицом за организацию рассмотрения обращений граждан.

4.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется на основании сведений.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

4.4. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется на основе информации о результатах рассмотрения обращений граждан, подготавливаемых должностным лицом подразделения ГБУЗ НО «НОПНБ №1» (должностным лицом), уполномоченным на ведение делопроизводства.

4.5. Снятие обращения с контроля осуществляет руководитель. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению ГБУЗ НО «НОПНБ №1» не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение 1  
к Положению «О порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГБУЗ НО «НОПНБ №1»

ФОРМА  
ЖУРНАЛА УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

N п/п	Ф.И.О.	Краткое содержание вопроса	Дата и время обращения	Результат рассмотрения обращения

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество гражданина: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Место работы гражданина, должность: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Краткое содержание вопроса: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, ведущего прием, дата:

\_\_\_\_\_