



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области  
«СЕВЕРОДВИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

## РАСПОРЯЖЕНИЕ

от 03 февраля 2023 г. № 02  
г. Северодвинск

### *О порядке работы с обращениями граждан*

В соответствии с действующими нормативными документами: законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ, законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», в целях обеспечения объективного и всестороннего рассмотрения устных и письменных обращений граждан и принятия своевременных мер по устранению выявленных недостатков,  
**п р и к а з ы в а ю:**

1. Обращения граждан могут поступать в ГБУЗ Архангельской области «СПНД» в устной, письменной форме или по электронной почте.

Секретарю руководителя Соловьевой Е.В. (а в период отсутствия замещающее ее должностное лицо):

1.1. в день поступления осуществлять прием и регистрацию обращений граждан, направленных в учреждение следующим образом:

- письменное на имя главного врача обращение (заявление, жалоба претензия и т.д.);

- в электронном виде на электронный адрес учреждения: spnd29@mail.ru ;

1.2. незамедлительно передавать поступившее обращение на рассмотрение руководителю учреждения.

1.3. гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, 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.

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

1.4. Устное обращение, переданное гражданином в часы приёма главного врача, его заместителя, заведующих отделениями, рассматриваются ими в ходе личного приема и фиксируются в «Журнале учета приема граждан по личным вопросам».

2. Руководитель учреждения может запрашивать, необходимую для подготовки ответов информацию либо направлять обращение специалистам учреждения для подготовки ими ответов в установленные законом сроки. Работник ГБУЗ Архангельской области «СПНД», получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.

3. Обращения граждан не рассматриваются в медицинской организации в следующих случаях:

3.1. Если в письменном обращении не указаны - фамилия имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

3.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

4.1. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем ГБУЗ Архангельской области «СПНД» не более чем на

тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГБУЗ Архангельской области «СПНД» и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

4.3. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя ГБУЗ Архангельской области «СПНД» по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

5. Общий контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Главный врач



В.И. Швецов