

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России)**

ПРИКАЗ

01.04.2019

№ 48

г. Уфа

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан
в ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказа Минздрава России от 28.07.2015 № 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации", п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России (Приложение).
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор

В.Н. Павлов

Приказ подготовил:
зам. начальника ОПУ

Н.Б. Гизатуллина

Согласовано

Начальник ОПУ

Е.Г. Сухова

Начальник ЮО

Р.В. Нижегородова

Начальник ОД

Ю.Н. Арамелева

Согласовано в СЭД
Начальник отдела документации
 Ю.Н. Арамелева

Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России

I. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России (далее- Порядок) разработан в соответствии с нормами Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказом Минздрава России от 28.07.2015 № 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации".

1.2. Обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ФГБОУ ВО БГМУ Минздрава России (далее – Университет) ректору, проректору, главным врачам в письменной форме или в форме электронного документа (в том числе через Интернет на официальном сайте Университета) предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

Обращения, подписанные двумя и более авторами, являются коллективными.

1.3. Настоящий Порядок распространяется также на рассмотрение обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Университета: 450008, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д.3.

2.2. Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений: Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Ленина, д.3; режим приема обращений: с 08.45. до 17.45., перерыв с 13.00 до 14.00, ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Университета: bashgmu.ru.

2.4. Обращения также могут поступать по телефонам (347) 272-11-60, (347) 272-37-51, (347) 223-11-92, (347) 273-87-54, а также по электронной почте: rectorat@bashgmu, bashsmu@yandex.ru, kbgmu@bashgmu.ru, ksp@bashgmu.ru.

Обращения, направленные по другим телефонам и на другие электронные адреса не принимаются и не рассматриваются.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Университета.

III. Прием и регистрация обращения

3.1. Каждое поступившее обращение регистрируется в журнале регистрации обращения граждан.

3.2. При поступлении письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником Университета:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- в) сортируются ответы на запросы по обращениям.

IV. Организация рассмотрения обращений

4.1. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. 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.

4.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.4. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Университета, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. Общий срок рассмотрения обращений в Университете составляет 30 дней.

4.6. В случае необходимости рассматривающие обращение работники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается ректором Университета.

4.7. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего ответ передается на подпись ректору (проректору, главному врачу) Университета. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.8. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения ректором (проректором, главным врачом) Университета ставится личная подпись, регистрируется в журнале регистрации исходящей корреспонденции.

4.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.10. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.12. 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, должностное лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

V. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Университета, осуществляется ректором (проректором, главным врачом) в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым ректором Университета.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет секретарь путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема ректором (проректором, главным врачом) Университета;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц медицинской организации, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

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

5.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема (Приложение).

5.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с разд. 4 настоящего Порядка.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Университета, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

V. Анализ обращений

6.1. Заместитель начальника организационно-правового управления Университета обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляла медицинская организация.

6.2. Заместитель начальника организационно-правового управления Университета на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносит предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБОУ ВО БГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ)**

**КАРТОЧКА
личного приема граждан**

Дата приема "___" _____ 20__ г. в ___ час. ___ мин. N ___ № _____
(регистрационный номер)

_____ - физическое лицо / юридическое лицо

Заявитель _____
(Ф.И.О., адрес, контактный телефон, для юридического лица -
наименование организации и должность представителя)

с применением аудио- и (или) видеозаписи ознакомлен _____
(подпись заявителя)

Прием осуществлял _____
(Ф.И.О., должность)

Краткое содержание обращения:

Результаты рассмотрения обращения:

Принято письменное/устное обращение на ___ л. + приложение на ___ л.
(нужное подчеркнуть)

(подпись заявителя, подтверждающая согласие с кратким содержанием
обращения и необходимостью предоставления ему письменного ответа)

Даны устные разъяснения _____
(подпись заявителя, подтверждающая согласие с кратким содержанием обращения, с предоставлением ему устного ответа на обращение и отсутствием необходимости направления письменного ответа)

Даны поручения:

(Ф.И.О. исполнителя, содержание поручения, срок исполнения)

Подпись должностного лица _____