



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области  
«АРХАНГЕЛЬСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР»

П Р И К А З

«03» июль 2017 г.

г. Архангельск № 46

«О реализации прав граждан,  
предусмотренных законодательством»

В соответствии с положениями Конституции РФ, Гражданским Кодексом РФ, Федеральным Законом Российской Федерации от 21.11.2011г. № 323 - ФЗ «Об основах охраны граждан в Российской Федерации», Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
  - 1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер» (далее – Положение) Приложение № 1.
2. Логинову Ольгу Валерьевну – секретаря главного врача назначить ответственным лицом для осуществления контроля, за поступившими обращениями от граждан в учреждение.
3. Заведующим структурных подразделений ознакомить работников структурного подразделения с настоящим Приказом под роспись (Приложение № 2).
4. Поткиной Светлане Михайловне – администратору сайта разместить настоящее Положение на официальном сайте учреждения.
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за Белой Еленой Николаевной - заместителя главного врача по лечебной работе.

Главный врач

*Яшкович*

В.А. Яшкович

*Яшкович*  
"03" 04

Государственное бюджетное учреждение  
здравоохранения Архангельской области  
«Архангельский психоневрологический  
диспансер»

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в государственном бюджетном учреждении здравоохранения**  
**Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер» (далее - Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от «02» мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями от 24.11.2014), Федеральным законом от «27» июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (с изменениями и дополнениями от 31.12.2014).

1.2. Основной целью настоящего Положения является обеспечения защиты прав и свобод гражданина Российской Федерации (далее - гражданин) при обращении в государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер» (далее – по тексту ГБУЗ Архангельской области «АПНД»), в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную, семейную и врачебную тайну.

1.3. Настоящее Положение определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

1.4. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

1.5. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ Архангельской области «АПНД», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.6. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:  
письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. В настоящем Положении используются следующие термины и определения:

- «обращение гражданина» (далее - обращение) - направленное в ГБУЗ

Архангельской области «АПНД» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ГБУЗ Архангельской области «АПНД», развитию и улучшению деятельности учреждения;

- «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 ГБУЗ Архангельской области «АПНД» и его сотрудников;

- «жалоба» - просьба гражданина о защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» осуществляется приемной главного врача по телефону 8(8182) 24-29-07.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников ГБУЗ Архангельской области «АПНД», почтовые адреса, адрес сайта ГБУЗ Архангельской области «АПНД», адрес электронной почты, месторасположение структурных подразделений, включая структурные подразделения ГБУЗ Архангельской области «АПНД», графике приема граждан предоставляется в приемной главного врача, по телефону: 8(8182) 24-29-07 и размещена на информационных стендах.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;

- места и времени личного приема главным врачом ГБУЗ Архангельской области «АПНД» и ответственных лиц;

- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан:

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются на имя главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД» по почтовому адресу: 163001, Город Архангельск, проспект Ломоносова, дом 271.

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача по почтовому адресу: [apnd@apnd29.ru](mailto:apnd@apnd29.ru)

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача и регистрируется в журнале входящих документов.

График часов приема главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД»:

- еженедельно по четвергам с 14.00 до 16.00 ч., в течение которых осуществляется прием граждан по личным вопросам.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8 (8182) 24-29-07.

График работы лиц, ответственных за исполнение, определен в Приложении №1.

2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:

В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД», почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

2.5. Устные обращения граждан:

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом или заместителем главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

2.6. График приема граждан размещается на информационных стендах структурных подразделений ГБУЗ Архангельской области «АПНД», а также на официальном сайте ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан:

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарём в приемной главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД» и в Журнале учёта жалоб и обращений.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти.

Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ Архангельской области «АПНД», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в течение 7 (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.

Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются работниками ГБУЗ Архангельской области «АПНД», рассматривающими обращение по существу, в Журнале учёта жалоб и обращений (далее - Журнал) по форме, установленной ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ Архангельской области «АПНД». Информация об ответе фиксируется в Журнале.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ Архангельской области «АПНД», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.8. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

в) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему

обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить главному врачу ГБУЗ Архангельской области «АПНД» 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 Архангельской области «АПНД»). С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач ГБУЗ Архангельской области «АПНД», в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

е) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

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

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

### **3. Административные процедуры**

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам ГБУЗ Архангельской области «АПНД»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

#### ***Регистрация письменных обращений граждан***

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте подлежат обязательной регистрации секретарём в приемной главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ Архангельской области «АПНД». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ Архангельской области «АПНД» делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей

корреспонденции ГБУЗ Архангельской области «АПНД» делается запись «Анонимное».

Все обращения, поступившие в ГБУЗ Архангельской области «АПНД», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

### ***Рассмотрение письменных обращений граждан***

3.6. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

Главный врач ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в течение трёх рабочих дней с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению - при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.7. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД» со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его притятия или непритятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.10. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком

порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.11. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении. Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3.12. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГБУЗ Архангельской области «АПНД» (исполняющему обязанности главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД»).

3.13. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3.14. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача ГБУЗ Архангельской области «АПНД» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом ГБУЗ Архангельской области «АПНД». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

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

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом ГБУЗ Архангельской области «АПНД» с разъяснением причин отказа.

3.16. Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственное лицо проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.17. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.18. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в течение 5 лет.

## ***Организация личного приема граждан***

3.19. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ Архангельской области «АПНД» и ответственными лицами в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на официальном сайте ГБУЗ Архангельской области «АПНД», на информационных стендах ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3.20. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

3.21. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.22. 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 журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения, обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

## ***Работа с обращениями, поступившими по телефонам***

3.23. Ответ на телефонный звонок в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения ГБУЗ Архангельской области «АПНД», в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

3.24. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 (тридцати) дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.25. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;



- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Документы ГБУЗ Архангельской области «АПНД», лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.8. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ГБУЗ Архангельской области «АПНД» осуществляет назначенное в резолюции ответственное лицо ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

4.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **5. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) работниками ГБУЗ Архангельской области «АПНД»**

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения работников ГБУЗ Архангельской области «АПНД», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан путём обращения к главному врачу ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач ГБУЗ Архангельской области «АПНД»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники осуществляющие рассмотрения письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2. Граждане вправе обжаловать решение, действие или бездействие работников ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в судебном порядке. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение является общедоступным и имеет неограниченный доступ для всех граждан. Электронная версия действующей редакции Положения общедоступна на сайте ГБУЗ Архангельской области «АПНД» в сети Интернет <http://29apnd.ru>.

6.2. Действующая редакция Положения на бумажном носителе хранится на информационном стенде, в общем отделе ГБУЗ Архангельской области «АПНД».

6.3. При внесении изменений в заголовке Положения указывается дата утверждения действующей редакции Положения.

6.4. Положение могут актуализироваться по мере внесения изменений в нормативные правовые акты в сфере медицинского законодательства, персональных данных или иных локальных актов, регламентирующие порядок оказания медицинской помощи.

**Сведения о государственном бюджетном учреждении здравоохранения  
Архангельской области «Архангельский психоневрологический диспансер»**

**ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН**

1. Почтовый адрес: 163002, город Архангельск, проспект Ломоносова, дом 271;
2. Телефон для справок по письменным обращениям граждан: (8182) 24-29-07;
3. Телефон для справок по личному приему граждан: (8182) 24-29-07;
4. Номер факса для приема обращений граждан: (8182) 24-29-07;
5. Информация о сотрудниках, работающих с обращениями граждан:

	Ф.И.О. наименование структурного подразделения, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1.	Главный врач Яшкович Вера Анатольевна	Четверг с 14.00 до 16.00	163002, город Архангельск, проспект Ломоносова, дом 271	(8182) 24-29-07
2.	Заместитель главного врача по лечебной работе Белая Елена Николаевна	Пятница с 14.00 до 16.00	163002, город Архангельск, проспект Ломоносова, дом 271	(8182) 24-29-07
3.	Заместитель главного врача по наркологии Никуличев Вячеслав Владимирович	Среда с 14.00 до 16.00	163002, город Архангельск, проспект Ломоносова, дом 271	(8182) 24-29-22



