Приложение 1

к приказу ГБУЗ «РБ СМЭ»

от 30.12.2021 г. № 270

 ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ «РЕСПУБЛИКАНСКОЕ БЮРО

СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»

г. Улан-Удэ

 2021 г.

# Общие положения

* 1. Настоящее Положение разработано в соответствии с [Конституцией](http://internet.garant.ru/document/redirect/10103000/33) Российской Федерации, [Федеральным законом](http://internet.garant.ru/document/redirect/12146661/0) от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее ‒ Положение) определяет порядок, сроки рассмотрения, а также регистрацию обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее ‒ Бюро).

1. Основные термины,

используемые в Положении

* 1. Обращение гражданина (далее ‒ обращение) ‒ направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Бюро.
	2. Предложение ‒ рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Бюро, развитию, улучшению качества оказываемых Бюро услуг.
	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 Бюро, работников Бюро, либо критика деятельности Бюро, работников Бюро.
	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 Бюро.
1. Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

* 1. представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
	2. 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 содержаться сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
	3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.7 – 6.12 настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
	4. 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;

* 1. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Бюро или к должностному лицу, работнику Бюро с критикой деятельности Бюро или должностного лица, работника Бюро либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Бюро, либо фамилию, имя, отчество должностного лица – начальника Бюро, либо лица, исполняющего обязанности начальника Бюро, 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.

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

5.3. Обращение, поступившее на официальную электронную почту начальника Бюро, в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение трех дней с момента поступления в Бюро.

6.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бюро, 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 случаев, когда текст письменного обращения не поддается прочтению.

6.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.4. Начальник Бюро, либо лицо, исполняющее обязанности начальника Бюро:

6.4.1. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

6.4.2. 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;

6.4.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

6.4.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 6.7 – 6.12 настоящего Положения;

6.4.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.5. Ответ на обращение подписывается начальником Бюро, либо лицом, исполняющим обязанности начальника Бюро.

6.6. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Бюро в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Бюро в письменной форме.

6.7. 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.

6.8. 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.

6.9. В случае, если 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.10. 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 в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.11. 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, начальник Бюро, либо лицо, исполняющее обязанности начальника Бюро, 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 Бюро. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.12. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих [государственную](https://internet.garant.ru/#/document/10102673/entry/5) 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.

6.13. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Бюро.

7. Сроки рассмотрения обращений граждан

7.1. Срок рассмотрения поступившего в Бюро обращения не может превышать 30 дней со дня его регистрации.

7.2. В исключительных случаях начальник Бюро, либо лицо, исполняющее обязанности начальника Бюро, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. При этом продление срока должно быть обоснованным.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан проводится начальником Бюро, заместителем начальника Бюро по экспертной работе на своих рабочих местах. Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан посредством размещения на официальном сайте и на информационных стендах Бюро.

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

8.3. 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.

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

8.5. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бюро, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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