

Положение об организации работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ «Областная психоневрологическая больница № 5»

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ГБУЗ «Областная психоневрологическая больница № 5» (далее по тексту – ГБУЗ «ОПНБ № 5»).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ОПНБ № 5».

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ «ОПНБ № 5», работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Челябинской области, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

Основные термины, используемые в Положении:

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

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 учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан.

Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. При письменном обращении гражданин указывает наименование учреждения, в который направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о

переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

3. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес места жительства, контактный телефон, суть обращения.

4. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном номере, наименовании структурного подразделения ГБУЗ «ОПНБ № 5», ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь главного врача.

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется сотрудникам структурных подразделений ГБУЗ «ОПНБ № 5», ответственных за исполнение.

Иная справочная информация:

Рабочие телефоны и адреса электронной почты сотрудников ГБУЗ «ОПНБ № 5» располагаются на официальном сайте ГБУЗ «ОПНБ № 5»;

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в зданиях подразделений учреждения, а также на официальном сайте ГБУЗ «ОПНБ № 5» в сети «Интернет».

5. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации у секретаря в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ «ОПНБ № 5».

Сроки рассмотрения письменных, устных обращений, по электронной почте, по телефону не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.

В поручении устанавливается срок (календарная дата) его исполнения. Если в качестве срока исполнения поручения установлен период времени, то началом его считается дата подписания.

Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до 30 календарных дней, считая с даты его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.

Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.

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

Исполнение поручений, связанных с предоставлением материалов в связи обращением граждан, содержащихся в правовых актах Министерства здравоохранения Челябинской области, Росздравнадзора, Роспотребнадзора и других органов исполнительной власти, которыми определяются конкретные исполнители, осуществляются по срокам, указанным в соответствующем поручении.

Поручение, содержащее указание "незамедлительно", подлежит исполнению в течение суток, содержащее указание "срочно", подлежит исполнению в 3-дневный срок. Указание "оперативно" предусматривает 10-дневный срок исполнения поручения.

Ответы на запросы от медицинских организаций (о нахождении на учете) либо от физических лиц, организаций, администраций местного самоуправления, органов прокуратуры предоставляются в следующие сроки, если иные сроки не указаны в данных документах:

в 5-дневный срок - по запросам от организаций;

в 7-дневный срок - по протесту, требованию;

в 20-дневный - по представлению, предложению прокурора;

Требования (запросы, поручения) сотрудников Следственного комитета, отделов полиции, предъявленные (направленные, данные) при проверке сообщения о преступлении, проведении предварительного расследования или осуществлении других полномочий, обязательны для исполнения должностными и иными лицами в течении -5 рабочих дней, либо в указанный в требовании (запросе, поручении) срок.

В исключительных случаях ГБУЗ «ОПНБ № 5» может продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, а также, организации, направившей обращение.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами государственной, исполнительной, судебной власти, Министерством здравоохранения Челябинской области в ГБУЗ «ОПНБ № 5» с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ОПНБ № 5», направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или орган местного самоуправления ГБУЗ «ОПНБ № 5», при необходимости, в указанных органах или у иного должностного лица запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

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 их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее именуются - электронные обращения) поступают в отдел кадров (делопроизводителю) на адрес электронной почты ГБУЗ «ОПНБ № 5».

Электронные обращения граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении электронные обращения граждан могут являться:

отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

6. Поступающие в ГБУЗ «ОПНБ № 5» письменные обращения граждан принимаются секретарем.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения должностным лицом (главный врач, заместителем главного врача).

При приеме письменных обращений граждан:

Проверяется правильность адресности корреспонденции;

Сортируются ответы на запросы по обращениям граждан; поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

7. Регистрация письменных обращений граждан и электронных обращений граждан осуществляется секретарем главного врача путем ввода необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в "Журнал регистрации обращений и личного приема граждан" (далее по тексту - Журнал).

Срок регистрации заявлений, написанных в ГБУЗ «ОПНБ № 5» составляет 1 день. Если суть обращения не входит в компетенцию учреждения, тогда ответственное лицо имеет право в течение 5 дней переадресовать обращение гражданина.

Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ГБУЗ «ОПНБ № 5».

Заявления и жалобы граждан обязаны рассматриваться в срок не более одного месяца со дня их регистрации в ГБУЗ «ОПНБ № 5». В случаях, если не требуется время на дополнительное изучение и проверки изложенных фактов, жалобы и заявления подлежат рассмотрению в течение 15 дней с момента их регистрации.

8. На каждое поступившее обращение заводится регистрационно-контрольная карта (далее именуется - РКК).

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ «ОПНБ № 5» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторно».

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О. заявителя» указывается первый автор, фамилии других двух авторов. Такое обращение считается коллективным. В РКК делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В РКК в графе «Ф.И.О. заявителя» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес, телефон заявителя» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес, телефон заявителя» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется номер и указывается дата регистрации обращения гражданина.

#### 9. Направление письменного обращения граждан на рассмотрение.

Поступившие в ГБУЗ «ОПНБ № 5» обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок направляет обращения граждан заместителям главного врача или в соответствующее структурное подразделение:

1) в части вопросов, связанных с финансовыми вопросами, с бюджетными обязательствами, заработной платы сотрудников (бывших сотрудников) - главному бухгалтеру;

2) в части вопросов организации медицинской помощи взрослому населению, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности - заведующему взрослым диспансером, курирующему данное направление деятельности;

3) в части вопросов организации медицинской помощи детям и матерям, при социально-значимых заболеваниях и профилактики, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности — заведующему детским диспансером, курирующему данное направление деятельности;

4) в части финансово-экономических вопросов, вопросов оплаты труда - заместителю главного врача, курирующему финансово-экономическую деятельность;

5) в части вопросов льготного лекарственного обеспечения населения - заместителю главного врача, курирующему данное направление деятельности;

6) по вопросам приобретения и ремонта медицинской техники - главной медицинской сестре, курирующей данное направление деятельности;

7) по вопросам обслуживания и ремонта зданий, сооружений, инженерных сетей, - заместителю главного врача по хозяйственным вопросам либо начальнику технического отдела, курирующему данное направление деятельности;

8) по вопросам гражданской обороны, предупреждения ЧС, обеспечения антитеррористической защищенности учреждения, информационных технологий - заместителю главного врача по мобилизационной работе и гражданской обороне,

курирующему данное направление деятельности;

9) в части соблюдения трудового законодательства, юридических вопросов, поощрений, благодарностей работников организации — начальнику отдела кадров.

10. Отдельные обращения граждан рассматриваются ГБУЗ «ОПНБ № 5» в следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ - письменный ответ на обращение не дается;

2) в письменном 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 ответственным исполнителем структурного подразделения ГБУЗ «ОПНБ № 5» сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3) текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4) 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.

5) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью руководителя ГБУЗ «ОПНБ № 5» о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ГБУЗ «ОПНБ № 5»;

б) 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;

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

в случае - если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ГБУЗ «ОПНБ № 5»;

11. Все обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ОПНБ № 5», подлежат обязательному рассмотрению, в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям ГБУЗ «ОПНБ № 5», напротив ответственного исполнителя проставляется отметка «Свод» (далее именуется — Ответственный исполнитель).

Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Остальным соисполнителям по обращению (далее именуется — Соисполнители) направляются копии обращений граждан.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа осуществляется Ответственным исполнителем.

Секретарь Главного врача ГБУЗ «ОПНБ № 5» после подготовленного проекта ответа Ответственным исполнителем, проверяет соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания адреса электронной почты, фамилии, имени, отчества гражданина.

Проект ответа подписывается Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование Главному врачу ГБУЗ «ОПНБ № 5» (1-2 дня).

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ ГБУЗ «ОПНБ № 5».

Руководители структурных подразделений ГБУЗ «ОПНБ № 5» рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются руководителями структурного подразделения ГБУЗ «ОПНБ № 5» незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через секретаря с соответствующей отметкой (ропись) в Журнале.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

12. Обращение граждан 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.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении граждан, может быть создана комиссия по разбору данного случая со сбором всей интересующей информации (объяснительных), с составлением Акта по данному случаю.

В случае, если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах: возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан; причинение вреда жизни, здоровью граждан, руководителем учреждения может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- РКК;
- письменное обращение;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

Ответственный исполнитель, подготовивший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Контроль рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Письменные ответы на обращения граждан подписывает главный врач учреждения, либо лицо его замещающее.

13. Письменные ответы на обращения граждан, подписанные главным врачом, направляются секретарю, где письменным ответам присваиваются регистрационные номера.

Регистрационный номер исходящего письма на обращение гражданина состоит из номера, без индекса.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы передаются для отправки адресатам.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБУЗ «ОПНБ № 5» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям формируются в дела в соответствующем структурном подразделении ГБУЗ «ОПНБ № 5» в соответствии с номенклатурой дел.

14. Организация и проведение личного приема граждан.

Главный врач ГБУЗ «ОПНБ № 5» осуществляет личный прием в кабинете Главного врача.

Личный прием граждан заместителями Главного врача ГБУЗ «ОПНБ № 5», осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом ГБУЗ «ОПНБ № 5».

Непосредственную организацию личного приема граждан Главным врачом ГБУЗ «ОПНБ № 5» осуществляет секретарь Главного врача.

Запись на личный прием осуществляется секретарем Главного врача ГБУЗ «ОПНБ № 5».



При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, 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.

Граждане приглашаются на прием в порядке записи.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

15. В случае если на личном приеме выявлена необходимость в оказании медицинской помощи, направленной на оказание указанной медицинской помощи взрослым, детям и матерям, то главный врач направляет гражданина к конкретному исполнителю, курирующему организацию медицинской помощи взрослым, детям и матерям, в установленном порядке.

Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ОПНБ № 5», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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 граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

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

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется лично главным врачом.

Личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений ГБУЗ «ОПНБ № 5».

17. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

18. Руководители структурных подразделений ГБУЗ «ОПНБ № 5» должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

19. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ГБУЗ «ОПНБ № 5» в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

20. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ГБУЗ «ОПНБ № 5» или к должностному лицу с критикой деятельности или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

21. 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.