

РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«ЗАБАЙКАЛЬСКИЙ КРАЕВОЙ ПЕРИНАТАЛЬНЫЙ ЦЕНТР»

ПРИКАЗ

01.03.2021

№ 137-1

г. Чита

**«Об организации рассмотрения
обращений граждан»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323 -ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

Приказываю:

1. Принять к исполнению Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации (приложение № 1)
2. Назначить Л.Д. Дудкину, заместителя главного врача по КЭР уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан
3. Назначить Е.А. Доукину, статистика, уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан (в её отсутствие лицо её замещающее)
4. Утвердить форму ведения журнала регистрации обращений (приложение №2)
5. Утвердить форму электронного журнала обращений (приложение № 3)
6. Должностным лицам ГБУЗ «ЗКПЦ» проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком (приложение № 4)
7. Заместителям главного врача по акушерско- гинекологической помощи О.Ю. Брум, по педиатрической помощи Е.М. Теляповой обеспечить:
 - объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола ВК при поступлении жалоб
 - подготовку документов для приема граждан руководителем медицинской организации и заместителем главного врача по клинико-экспертной работе
8. Подготовка ответа на обращения возлагается на заместителей главного врача, заведующих отделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9. Л.Д. Дудкиной, заместителю главного врача по КЭР, ответственной за работу с обращениями граждан обеспечить:

- Контроль за организацией работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ЗКПЦ».
- Предоставление ежеквартального отчёта по работе с жалобами и обращениями по нарастающей схеме.
- Предоставление анализа по работе с жалобами и обращениями по результатам отчётов.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Е.Н. Агафонова

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ЗКПЦ»

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ «ЗКПЦ» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. На официальном сайте ГБУЗ «ЗКПЦ» и на информационных стендах медицинской организации размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации,
- адрес официального сайта медицинской организации,
- номера телефонов для справок по обращениям граждан,
- телефон горячей линии,
- адреса электронной почты для приёма обращений граждан,
- график приема граждан,
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения,

2. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в поликлинику ГБУЗ «ЗКПЦ», в приёмном отделении ГБУЗ «ЗКПЦ».

3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично в медицинскую организацию;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в медицинскую организацию;
- по электронной почте в медицинскую организацию.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления - до трех дней.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, до семи дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены до семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) ГБУЗ «ЗКПЦ» не более чем на тридцать дней. При

этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;
- по телефону.

В обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

Обращение, поступившее в ГБУЗ «ЗКПЦ», подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;

- 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 письменном обращении гражданина 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. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГБУЗ «ЗКПЦ», при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

Должностные лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК);

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ «ЗКПЦ» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

Организация личного приёма граждан:

Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее - руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем ГБУЗ «ЗКПЦ».

В случае обращения гражданина к руководству учреждения по срочному, с точки зрения пациентки, вопросу, касающемуся состояния её здоровья, здоровья её ребёнка, и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данной пациентки осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан руководителем учреждения и его заместителями возлагается на самих заместителей главного врача а так же заведующих отделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством ГБУЗ «ЗКПЦ» размещается на официальном сайте и на информационном стенде учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие

личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся должностными лицами, в журнал регистрации личных обращений (приложение № 2), в электронный журнал (приложение № 3).

Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражается в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале личных обращений граждан.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗ «ЗКПЦ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются заместителем главного врача по клинико-экспертной работе

9. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

1. Регистрация письменных обращений граждан:

Письменные обращения принимаются секретарем ГБУЗ «ЗКПЦ» и передаются в ОМО для регистрации.

Регистрация обращений граждан, поступивших в ГБУЗ «ЗКПЦ», производится в ОМО, сотрудником, ответственным за регистрацию обращений граждан, в электронный журнал в срок до трех дней с даты их поступления.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившие обращения на повторность.

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

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю ГБУЗ «ЗКПЦ».

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

2. Рассмотрение письменных обращений граждан:

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к личному рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;
- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗ «ЗКПЦ», в срок до семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается заявителю, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Все обращения, поступившие в ГБУЗ «ЗКПЦ», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные руководителем ГБУЗ «ЗКПЦ», передаются в ОМО, лицу ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

3. Подготовка ответов на письменные обращения граждан:

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения подписывается руководителем.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ автору.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

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.

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

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в журнале регистрации обращений.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются секретарю в

приемную главного врача, который отвечает за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Результаты рассмотрения обращений граждан:

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

5. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по клинично-экспертной работе осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

10. Организация контроля за исполнением Порядка

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям 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.

Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

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

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

Лицо ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

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, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

График приема граждан должностными лицами ГБУЗ «ЗКПЦ»

Елена Николаевна Агафонова, главный врач ГБУЗ «ЗКПЦ» - пятница 15.00-16.00

Ольга Юрьевна Брум, заместитель главного врача по акушерско- гинекологической помощи - вторник 15.00-17.00

Елена Максимовна Теляпова, заместитель главного врача по педиатрической помощи – четверг 15.00-17.00

Лариса Дмитриевна Дудкина, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе - понедельник 15.00-17.00

Татьяна Николаевна Гусева, заведующая поликлиникой – пятница 14.00-16.00

Адрес электронной почты: priemnay.zkpc@yandex.ru

Приложение № 5

Отчёт о работе по обращениям граждан за _____

Показатель	1 кв	6 мес	9 мес	год
Поступило жалоб и обращений всего, из них				
Обращений, из них				
- на сайт ГБУЗ «ЗКПЦ»				
- на «Горячую линию» МЗ ЗК				
Жалоб:				
- поступивших в МЗЗК				
- поступивших в ГБУЗ «ЗКПЦ»				
- поступивших в правоохранительные органы				
Жалобы, из них:				
- по факту смерти				
- на качество оказания медицинской помощи (в т.ч. о неудовлетворенности лекарственным обеспечением)				

-на действия медицинских работников (в т.ч. на нарушения деонтологии медицинскими работниками), другое				
Доступность медицинской помощи				
из них:				
- Обоснованные жалобы				
- Необоснованные жалобы				
-Рассмотрено по срокам:				
До 30 дней				
Вынесено дисциплинарных взысканий (выговора):				
врачам				
среднему персоналу				
младшему персоналу				
Вынесено взысканий				
Освобождены от занимаемой должности				
Передано материалов в прокуратуру				