

УТВЕРЖДЕН
приказом КГБУЗ «Хасанская ЦРБ»
от 05.12.2014 № 513

ПОРЯДОК рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ»

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» (далее - Порядок) разработан в целях повышения открытости, результативности и качества, доступности приема и рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее — обращения граждан), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при приеме и рассмотрении обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступивших в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ».

1.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

Уставом КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», а также настоящим Порядком.

1.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря и секретаря руководителя КГБУЗ «Хасанская ЦРБ».

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в приемной главного врача;

- у работников осуществляющих рассмотрение обращений граждан;
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования.

2.2. Сведения о графике (режиме) работы КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», об установленных для личного приема граждан главным врачом, заместителями главного врача днях и часах, контактных и справочных телефонах размещаются:

- на официальном сайте КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» в сети Интернет;
- на информационных стендах в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» и его структурных (обособленных) подразделениях.

2.3. На информационных стендах размещается также следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по приему и рассмотрению обращений граждан;

- порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, осуществляющих прием и рассмотрение обращений граждан.

2.4. Консультации предоставляются при личном общении, с использованием информационных систем общего пользования (в том числе сети Интернет, почты и телефонной связи, электронной почты).

Основными требованиями при консультировании являются:

- компетентность;
- четкость в изложении материала;
- полнота консультирования.

2.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан работники КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании структурного подразделения, в которое позвонил гражданин. При невозможности работника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое

должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Работники, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.6. Гражданин, с учетом графика (режима) работы КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения. Каждый гражданин при предъявлении удостоверения личности имеет право получить, а работник Учреждения в пределах своих полномочий обязан обеспечить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими права и свободы заявителя, если иное не предусмотрено федеральными законами.

2.7. Граждане при обращении информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения по принадлежности в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

3. Требования к письменному обращению

3.1. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает наименование учреждения (структурного подразделения), в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество должностного лица (работника), либо должность соответствующего должностного лица (работника), а также фамилию, имя и отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости к письменному обращению дополнительно прилагаются документы (в подлинниках или копиях).

4. Прием и регистрация письменных обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление обращения гражданина в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» или его структурное подразделение, поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из органов государственной власти или органов местного самоуправления для рассмотрения по поручению.

4.2. Обращения, поступившие непосредственно к заместителям главного врача и в структурные подразделения КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», направляются в почту главного врача.

4.3. На обращения граждан, в которых при вскрытии конверта или при рассмотрении обращения обнаруживается отсутствие документов, упоминаемых заявителем в обращении, или тексте обращения, составляется акт и об этом сообщается заявителю. При обнаружении поврежденного документа на его обратной стороне производится отметка «Документ получен в поврежденном виде», указываются фамилия работника, вскрывшего конверт, и дата.

На письма, полученные с ценными бумагами (облигации, акции и т.д.) и деньгами, составляется акт о наличии ценных бумаг и денег, который подшивается к обращению.

Конверты с пометкой «лично» не вскрываются. На них проставляется регистрационный штамп, и они направляются по назначению.

Датой поступления считается дата регистрации обращения, указанная на штампе КГБУЗ «Хасанская ЦРБ».

4.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресации корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, регистрация, проверка истории обращений гражданина) осуществляются, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты подачи.

Обращения граждан, поступившие после 15.30, регистрируются следующим днем.

4.5. При регистрации вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (заявление, коллективное заявление, жалоба, предложение);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, место его проживания (адрес), адрес электронной почты (для обращений, поступивших по электронной почте или с «Обратной связи», расположенной на сайте КГБУЗ «Хасанская ЦРБ»), контактный телефон;

- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;

- тема (темы) обращения;
- данные о наличии приложений.

4.6. Все обращения подлежат обязательной проверке на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Неоднократными считаются обращения одного автора по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы должностными лицами КГБУЗ «Хасанская ЦРБ».

4.7. Не считаются повторными неоднократные обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы, в случае, если на основании акта с данным заявителем прекращена переписка. В этом случае обращение указанного заявителя, поступившее после прекращения переписки, регистрируется и при отсутствии новых доводов и

обстоятельств по существу ранее рассмотренного вопроса (по резолюции главного врача КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» или уполномоченного им лица) закрывается в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки.

5. Рассмотрение письменных обращений граждан

5.1. На стадии экспедиционной обработки поступивших обращений отбираются обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;
- обращения, текст которых не поддается прочтению или смысл которых не ясен;
- обращения, в которых не содержатся конкретные просьбы, жалобы и предложения или затрагиваются уже решенные вопросы с общими рассуждениями;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным в обращении вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения;
- обращения, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции КГБУЗ «Хасанская ЦРБ»;
- письменные обращения, в которых не содержится информация о фамилии гражданина или почтовом адресе, по которому должен быть направлен ответ.

Первые шесть названных групп обращений направляются главному врачу КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» для поручения о направлении письменного уведомления (разъяснения) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов либо для закрытия в дело на основании ранее утвержденного акта о прекращении переписки или иных причин, делающих невозможным рассмотрение обращения по существу.

5.2. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, в соответствии с резолюцией главного врача КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», заместителей главного врача, уполномоченное лицо готовит сообщение гражданину о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.3. На письменные обращения граждан, в которых 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.

5.4. По обращениям граждан, в которых содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», уполномоченным специалистом подготавливается сопроводительное письмо о направлении обращения по принадлежности в органы федеральной власти или соответствующим должностным лицам, к компетенции которых относится решение вопросов, поставленных в обращении, и уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения. Подписанное главным врачом письменное уведомление направляется заявителю.

В регистрационном журнале производится отметка о переадресации обращения.

5.5. Исполнителем административной процедуры рассмотрения обращений граждан является должностное лицо (работник) КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», уполномоченное согласно резолюции главного врача.

5.6. При рассмотрении обращения исполнитель:

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

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

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, который подписывается главным врачом.

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

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.

Ответ направляется гражданину заказным письмом или заказным письмом с простым уведомлением.

Материалы исполненного обращения формируются в дела в структурном подразделении (уполномоченным лицом), ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

6. Особенности рассмотрения обращений граждан, поступивших в форме электронного документа

6.1. Регистрации подлежат обращения, поступившие в форме электронного документа на официальный адрес электронной почты КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» и на сайт через механизм «обратной связи».

6.2. Обращения граждан в форме электронного документа регистрируются и рассматриваются в порядке и сроки, установленные действующим законодательством и настоящим Порядком для письменных обращений.

6.3. Обращение гражданина в форме электронного документа должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

При отсутствии реквизитов, необходимых для рассмотрения обращения, секретарем в течение 2 рабочих дней направляется заявителю уточняющий запрос, после получения ответа на который обращение регистрируется и рассматривается в установленном для письменных обращений порядке.

6.4. 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.

7. Личный прием граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», его заместителями и заведующей поликлиникой (далее – руководство Учреждения) в соответствии с графиком приёма граждан, утверждаемым ежеквартально главным врачом.

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

Подготовка документов для приема граждан руководителем Учреждения и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» и на информационном стенде.

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. 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 Учреждения, 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 осуществляются лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством Учреждения, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение №1 к порядку).

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать 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.

8. Сроки рассмотрения обращений граждан

8.1. Письменные обращения, поступившие в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.2. Обращения граждан, рассмотрение которых поставлено органами государственной власти, депутатами различных уровней и другими корреспондентами на контроль, исполняются в сроки, установленные контролирующими органами. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в установленные законодательством сроки.

8.3. В течение 7 дней со дня регистрации направляется ответ гражданину на обращение, в котором обжалуется судебное решение, а также сообщение заявителю в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

8.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, подлежит направлению в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному

лицу, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

8.5. В случае, если последний день установленного законом срока рассмотрения или переадресации обращения приходится на нерабочий (выходной, праздничный) день, днем окончания срока считается следующий за ним рабочий день.

9. Контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляют секретарь, секретарь руководителя, а также исполнители в соответствии с должностными инструкциями.

9.2. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента.

Решение об окончании рассмотрения обращения, постановке на дополнительный контроль или возврате проекта ответа на повторное рассмотрение принимает главный врач.

Конвертацию и отправку ответов на обращения осуществляет секретарь, в срок не позднее рабочего дня, следующего за датой закрытия документа «в дело» или постановки на «дополнительный контроль».

1. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

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 (сведений составляющих медицинскую тайну) влекут в отношении виновных должностных

лиц (работников) КГБУЗ «Хасанская ЦРБ» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

11. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в процессе исполнения обращения

В соответствии со ст.4 Закона Российской Федерации от 27.04.1993 №4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности органу власти, должностному лицу.

Приложение №1 к порядку рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Хасанская ЦРБ», утвержденному приказом от 05.12.2014 №513

Карточка личного приема граждан КГБУЗ «Хасанская ЦРБ»

№ _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

Ф.И.О. посетителя полностью

Адрес, телефон

Дата приёма «_____» _____ 20 ____ г.

Содержание вопроса:

Кто проводил прием:

(Ф.И.О., должность)

Принято письменное обращение «_____» _____ 20__ г.

Регистрационный номер _____

подпись

расшифровка подписи

Обратная сторона регистрационно-контрольной карточки

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, даны необходимые разъяснения и т.д.): _____

Примечание: _____

С контроля снял _____

подпись

расшифровка подписи

Дело _____

Листы _____