

**ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район»**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» разработан на основании приказа МЗ КК №4657 от 14.08.15 г

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации, ФЗ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»; ФЗ от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»; Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»; Устав Краснодарского края; постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»; постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 мая 2013 года № 512 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края»; «Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления», утвержденный подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов.

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.

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан. Местонахождение: МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район»

Почтовый адрес: ст.Новопокровская, ул.Калинина 191

Режим работы: с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, по утвержденному графику

Единый телефон «горячей линии» по приему и рассмотрению устных обращений граждан +918-054-71-74 и удаленной записи на прием к врачу-телефон регистратуры (86149) 7-11-81, мобильный +7918—054-71-69/

Адрес электронной почты МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район»: crbsek@yandex.ru

Официальный сайт МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» crbnovopokrovskav.ru

2.1.2. Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме. Специалисты по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

В вестибюле ЦРБ размещаются информационные стенды, содержащие следующую информацию: Порядок работы; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заявления для обращения граждан в; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок

обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, государственных служащих; график приема граждан .

2.1.3. Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме. При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист по работе с обращениями подробно, информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист по работе с обращениями называет наименование структурного подразделения ЦРБ, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица; Ф.И.О. заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о перенаправлении обращения; суть предложения, заявления, жалобы (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае обращение не рассматривается); личную подпись заявителя; дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в ЦРБ в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном ФЗ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком работы. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои Ф.И.О., адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан: обращения, поступившие в ЦРБ по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.1. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководителю, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не более 10 дней.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан – зав. ОМК ЦРБ.

3. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в ЦРБ письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

3.1.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

3.1.2. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть ОВД Новопокровского района. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается специалисту по работе с обращениями.

3.1.3. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, обнаружении во вложении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах, один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю.

3.1.4. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту подкладывается текст «письменного обращения к адресату нет».

3.1.5. Служебные письма, а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

3.1.6. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главным врачом или заместителем.

3.1.7. Для приема обращений в форме электронных сообщений, направляемых в Интернет-приемную официального сайта ЦРБ, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявления заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.6. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.9. Письменные обращения, доставленные в ЦРБ автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На копии обращения представляется штамп МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» (обращения граждан)», в котором указываются: дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон.

3.2. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в системе автоматизации электронного документооборота «СИНКОПА-ДОКУМЕНТ» в течение 3-х дней с даты их поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.1. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.2. На первой странице письма в правом нижнем углу или на свободном от текста месте наклеивается штрих-код с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.3. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся: дата регистрации; Ф.И.О. автора, почтовый адрес и адрес электронной почты, социальное положение и льготная категория, пол, возрастная категория; форма поступления; вид обращения; канал поступления, количество листов либо формат и объем электронного файла; наличие приложений либо вложений, указывается, откуда поступило обращение, дата, исходящий номер сопроводительного письма; тематика обращения согласно действующему классификатору; фамилия и проект резолюции руководителя; наименование структурного подразделения и фамилия специалиста, ответственного за рассмотрение обращения; регистрационный номер.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений в электронную учетную карточку вносится первая выборочно указанная фамилия с припиской «и другие», и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка «коллективное». Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которых они поступили.

3.2.6. Если автор пересылает обращение через второе лицо, указывая его адрес и не указывая своего, то в графе «Ф.И.О.» отмечаются две фамилии.

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются. Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в автоматизированной системе.

3.3.1. Специалисты по работе с обращениями граждан, рассматривающие почту, в день регистрации обращений направляют их на рассмотрение руководству для принятия решения о направлении обращений на исполнение в структурное подразделение ЦРБ по компетенции.

3.3.2. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦРБ, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации. Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистами структурных подразделений, к которым направлены обращения для рассмотрения.

3.3.3. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 24 ноября 2014 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.4. Уведомления авторам обращений регистрируются автоматизированной системой и отправляются по почте.

3.3.5. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным электронной почте, направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.6. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. Поручение руководителя в виде резолюции должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.9. Обращения, направляемые на рассмотрение, ежедневно регистрируются в «Журнале регистрации письменных обращений граждан» и передаются под роспись в журнале ответственным за получение корреспонденции.

3.3.10. В случае если обращение направлено в структурное подразделение не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок решает вопрос с руководителем, давшим поручение, о перенаправлении в другое структурное подразделение, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов, и возвращает его специалистам по работе с обращениями граждан с новым поручением. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя перерегистрацию у специалистов по работе с обращениями граждан.

3.3.11. В структурных подразделениях ЦРБ непосредственные исполнители определяются руководителями структурных подразделений.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.3.13. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа.

3.3.14. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель. Исполнители за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения: в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения; создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения анализируется имеющаяся по поднимаемому в нем вопросу переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами ЦРБ, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком работы.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений, рассматриваются в соответствии с Порядком работы.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о необоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.1. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.2. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками.

3.5.3. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.4. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.6. Обращение, на которое дается промежуточный ответ в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.5.7. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.8. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом или заместителем.

3.5.9. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено

3.5.10. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее 10 дней ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, с приложением его копии.

3.5.11. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших.

3.5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.13. Ответственный исполнитель по итогам рассмотрения обращения в графе «Результат рассмотрения» резолюции указывает: характер принятых по результатам рассмотрения обращения решений: - «разъяснено»; - «не поддержано»; - «поддержано», в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты»; формы рассмотрения обращения: - с выездом на место; с участием автора; принятие мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов: - привлечены к ответственности; - не привлечены к ответственности.

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.15. При согласии руководителя, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (срок окончательного рассмотрения не более 60 дней).

3.5.16. 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.

3.5.17. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать трех рабочих дней со дня его подписания.

3.6. Организация первичного приема граждан в МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район».

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» .

3.6.2. Первичный консультативный прием граждан осуществляется ежедневно в МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район» с 08 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 161ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут специалисты по работе с обращени

граждан, а также специалисты подразделений ЦРБ по компетенции в соответствии с графиком.

3.6.3. Места ожидания приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.4. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН, оборудованы системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечены питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.6.5. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от районного центра.

3.6.6. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.7. Ф.И.О заявителя, адрес, контактный телефон, и краткое содержание устного обращения регистрируются в электронном журнале регистрации приема граждан .

3.6.8. Ведущий первичный прием обязан дать гражданину исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение, организовать гражданину прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения в ЦРБ .В случае если интересующий заявителя вопрос на момент приема является

очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно.

3.6.9. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение, в котором указываются: дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон. Обращение передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка работы.

3.7. Организация личного приема граждан в МБУЗ «ЦРБ мо Новопокровский район»

3.7.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, его заместителями и уполномоченными лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.2. Информация о графике приема граждан и о порядке предварительной записи на личный прием размещается на информационном стенде в вестибюле ЦРБ и на официальном сайте в сети «Интернет». Телефон для предварительной записи на личный прием к главному врачу _____:

3.7.3. Заявитель сообщает специалисту по работе с обращениями граждан: при устном запросе информации почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также Ф.И.О. заявителя и Ф.И.О. наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления; при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также Ф.И.О. заявителя и Ф.И.О. наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

3.7.4. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет запись на личный прием в «Журнале регистрации приема»

3.7.5. При регистрации устного запроса информации и записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и обращениям данного заявителя. Подобранные материалы и документы передаются главному врачу.

3.7.6. На основе полученных данных главным врачом принимается одно из следующих решений: а) о записи заявителя на личный прием к уполномоченному лицу в порядке очередности обращения на запись с учетом льгот заявителя, в том числе для рассмотрения вопроса о предварительной записи заявителя на личный прием к главному врачу. б) об отказе в записи заявителя на личный прием.

3.7.7. Заявителю может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

а) решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию ЦРБ с разъяснением заявителю, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;

б) по поставленному заявителем вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

в) заявитель обжалует судебное решение;

г) у заявителя отсутствуют документы, удостоверяющие его личность.

д) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения или находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

3.7.8. В случае принятия решения о записи заявителя на личный прием заявителю сообщается необходимости прийти в указанное время на личный прием к главному врачу, заместителю или к уполномоченным им лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.9. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются специалистами по работе с обращениями граждан должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.10. Главный врач или уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя: приглашает на личный прием заявителя; представляется; знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой; при необходимости вносит в Карточку недостающие данные; информирует заявителя о ведении видеопотоколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с ведением видеопроколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопроколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено ФЗ от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», кроме того, при принятии главным врачом решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

3.7.11. Главный врач (заместитель) или уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

- а) организовать проверку доводов и обстоятельств в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;
- б) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;
- в) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- г) дать заявителю разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЦРБ;

3.7.12. Уполномоченное лицо, осуществившее личный прием заявителя, дает письменный ответ заявителю по существу поставленного в устном обращении заявителем вопросов во всех случаях за исключением предусмотренных подпунктами «б», «в» и «г» пункта 3.7.11 Порядка работы.

3.7.13. По окончании личного приема заявителя уполномоченное лицо органа, осуществившее личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема: а) вносит в Карточку: содержание устного обращения; вопрос, содержащийся в устном обращении; по каждому вопросу, установленному им: вид вопроса; тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы; наименование соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса; содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующих требований, предусмотренных подпунктами «б», «в» и «г» пункта 3.7.11 Порядка работы; б) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя; в) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения; г) указывает свою фамилию, инициалы.

3.7.14. Карточка личного приема специалистами по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи или в виде электронного документа по электронному почте.

3.7.15. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема.

3.7.16. Обращение в письменной форме, в котором указываются: дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон), принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, после чего рассматривается в порядке, установленном Порядком работы.

В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя.

3.7.17. Порядок организации выездных приемов должностных лиц ЦРБ аналогичен порядку организации личных приемов граждан в ЦРБ.

3.7.18. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, полученных в ходе приема, проверка достоверности итоговой информации по результатам рассмотрения обращения в телефонном режиме или с выездом к заявителю осуществляется специалистами по работе с обращениями граждан.

3.7.19. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения и консультации, оказывается оперативная помощь либо принимаются письменные обращения на имя главного врача, его заместителей. Дальнейшая

работа с письменными обращениями ведется в соответствии с подразделами 3.1.-3.5. Порядка работы.

3.7.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7.21. Обращения, поступившие при проведении руководством ЦРБ «прямых линий», «прямых эфиров», в том числе посредством интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком работы.

3.8. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.8.1. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

поручение в виде резолюции по рассмотрению обращения; письменное обращение, приложения к нему, а также акты, информация о результатах рассмотрения обращения; материалы проверки по обращению; копия ответа автору, а также копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения; копия ответа автору сопроводительного письма, а также копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

3.8.2. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации.

3.8.3. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется специалистами по работе с обращениями граждан ОМК 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.

4.1. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан включает: постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.

4.3.1. Решение о постановке обращения на контроль в ЦРБ принимается главным врачом.

4.3.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе, получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных обращений.

4.3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации Новопокровского района, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

4.3.4. Обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания РФ, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.3.5. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.3.6. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания РФ и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента РФ в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по

рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями граждан администрации Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.3.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В ЦРБ хранятся их копии.

4.3.8. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не более 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.4. Специалисты, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.4.1. При уходе в отпуск, при освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту руководителю структурного подразделения.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.4.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает контроль по формам автоматизированной системы и проверки результатов рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место.

4.4.4. Периодичность контроля полноты и качества рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется, главным врачом.

4.4.5. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений либо выявления нарушений в ходе рассмотрения.

4.4.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главным врачом на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.4.7. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.4.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами в структурных подразделениях осуществляется их руководителями.

4.4.9. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение. В резолюции могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно с выездом на место, с участием заявителя и другие.

4.4.10. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных ФЗ ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в ЦРБ предложения, рекомендации по повышению качества и совершенствованию Порядка работы с обращениями граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях в установленном порядке.

_____ (наименование организации)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

от _____ 20__ г. № _____

Фамилия заявителя _____ Имя
заявителя _____

Отчество заявителя _____

Адрес _____

Контактный телефон _____ Электронная почта _____

Краткое содержание устного обращения _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____ Автор резолюции _____
(должность, подпись, расшифровка)

Решение, принятое по устному обращению: Дан ответ по существу (устно)

Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____

Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции _____

Другое решение _____

Снято с контроля _____

(дата)

(должность, подпись, расшифровка)