

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН в ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК

1. Общие положения.

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, в письменной или устной форме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, а также путем заполнения гражданином специальных форм для отправки обращений, размещенных на официальном сайте ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК, в форме электронного документа по информационным системам общего пользования, и подлежащих рассмотрению в соответствии с действующим законодательством, включая организацию личного приема граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК.

1.2. Настоящий Порядок не распространяется на:

1.2.1. обращения граждан, поступающие на телефон «горячей линии» ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК. Работа с данной категорией обращений регулируется приказом главного врача «О работе телефона «горячей линии»» по приему и рассмотрению устных обращений граждан, поступающих на единый телефон «горячей линии» ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК.

1.2.2. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

1.3. Результатом рассмотрения обращения 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 на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан.

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК

Почтовый адрес: 353020, ул. Калинина, д. 191, ст.Новопокровская.

Адрес электронной почты ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК- crbsek@yandex.ru

Официальный сайт ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК-www.crbnovopokrovskay.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Основные требования к информированию заявителей: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа) о местонахождении и графике работы; о справочных телефонах и почтовом адресе; 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 ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК в доступном для обозрения месте на информационных стендах размещена информация: Порядок работы; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, образец заявления для обращения граждан; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты.

2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия с заявителями.

Консультирование заявителей осуществляется в устной форме как лично, так и по телефону.

При работе с гражданами сотрудник представляется, называет замещаемую должность, выслушивает заявителя, в вежливой (корректной) форме предоставляет информацию в части компетенции по поставленным вопросам, при необходимости привлекает специалистов по курируемым направлениям, в случае телефонного обращения сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

2.3.1. 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; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о продлении срока рассмотрения или переадресации обращения; суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

2.3.2. Письменные обращения на имя главного врача, принимаются секретарем. На копии письменного обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в с указанием даты поступления.

2.3.3. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в соответствии с настоящим Порядком. В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан:

2.4.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения. Датой исполнения считается дата подписания ответа заявителю. В отдельных случаях (вопросы организации медицинской помощи в жизнеугрожающей ситуации, организация неотложной помощи, и др.) срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. 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.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления руководитель, 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 не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения, направляется уведомление за подписью ответственного исполнителя (приложение № 1 к Порядку).

2.4.4. По запросу, направленному в установленном порядке государственным органом или должностным лицом, срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), 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 должен превышать 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 соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты по работе с обращениями граждан в соответствии с должностными регламентами.

3. Последовательность и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме.

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращения гражданина - поступление в ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК (в том числе в форме электронного документа).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи, по информационным системам общего пользования (интернет). Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте, нарочным, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть ОВД Новопокровского района. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция возвращается специалисту по работе с обращениями.

3.1.4. 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 (паспорт, военный билет, свидетельство и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех

экземплярах (приложения № 2, 3, 4 к Порядку), один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю.

3.1.5. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и архивного хранения. В случае отсутствия текста письма, к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) прикладывается текст следующего содержания: «письменного обращения к адресату нет».

3.1.6. Если к служебным письмам (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей) или к письмам депутатов всех уровней нет приложенных обращений граждан, то они регистрируются как служебная переписка.

3.1.7. Конверты с пометкой «лично» вскрываются в общем порядке, сотрудником, обрабатывающим корреспонденцию.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых в Интернет-приемную официального сайта ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично обработке письменных обращений.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие обращения граждан регистрируются 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. Все поступившие обращения (письменные, устные, телефонные, личный прием, контроль полного исполнения) регистрируются в соответствующих журналах.

3.2.2. 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.

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

3.2.4. В учетную карточку вносятся: фамилия, имя, отчество автора (последнее при наличии); почтовый адрес автора (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания автора следует руководствоваться данными почтового штемпеля) и (или) адрес электронной почты. Если почтовый адрес отсутствует, а указан только адрес электронной почты, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»; социальное положение и льготная категория (при наличии); вид обращения (предложение, заявление, жалоба, «не обращение», публикация, благодарность и другое); количество листов либо формат и объем электронного файла; наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла); указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма; тематика обращения согласно действующим классификаторам; фамилия и проект резолюции руководителя; фамилия руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения; дата регистрации; регистрационный номер.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской «и другие». Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, 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 (заведения), из которых они поступили .

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

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

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). 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. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения .

3.3.2. Зарегистрированные обращения (независимо от того, кому они адресованы) предоставляются руководству для принятия решения о направлении обращений на исполнение в структурное подразделение ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК , 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 гражданина, направившего обращение, о переадресации. Уведомление гражданина о переадресации может быть оформлено как во второй адрес, так и отдельным письмом.

3.3.4. Уведомления авторам обращений регистрируются журнале и отправляются по почте.

3.3.5. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), 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 государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.7. 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.

Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который возвращает его специалистам по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения по окончании рассмотрения.

3.3.8. Обращения с резолюцией руководителя ежедневно регистрируются специалистами по работе с обращениями граждан в «Журнале регистрации письменных обращений граждан, передаваемых на рассмотрение в структурные подразделения ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК и передаются под роспись ответственному лицу за получение корреспонденции в структурном подразделении.

3.3.9. Если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции других структурных подразделений , не отмеченных в первичной резолюции, дополнительное

согласование исполнителей проводится руководителем структурного подразделения с главным врачом, подписавшим первичную резолюцию, не позднее трех дней с момента получения обращения. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя перерегистрацию.

3.3.10. В структурных подразделениях непосредственные исполнители определяются руководителями структурных подразделений. Поручение руководителя структурного подразделения должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

3.3.12. 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.

3.3.13. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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.

3.3.15. При получении предложения, заявления или жалобы, содержащих вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК, гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. 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 (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и автору сопроводительного письма). Соисполнители за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Если поручение главного врача или его заместителей по рассмотрению обращения состоит из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения, и поручение дано

одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой «свод».

Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ в соответствии с поручением. Информация для свода в другие структуры должна предоставляться ответственному исполнителю не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

3.4.4. Исполнитель при рассмотрении обращения: в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает необходимые материалы, по возможности уточняет у заявителя недостающие сведения, создает комиссию для изучения доводов, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место, в том числе с участием заявителя).

3.4.5. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в том числе из инстанций различного уровня, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

3.4.6. Письма с просьбами о личном приеме главным врачом и заместителями 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, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

3.4.8. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.9. 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, руководитель, давший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5 к Порядку), вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган. О данном решении уведомляется гражданин направивший обращение.

3.4.10. В случае поступления обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения может быть размещен на официальном сайте с соблюдением требований действующего законодательства, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

3.5. Ответы на обращения.

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

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

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. 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.

3.5.5. Если исполнителем при подготовке ответа рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально, проект ответа может быть возвращен исполнителю для доработки руководителем, давшим поручение о рассмотрении обращения.

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

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются автору обращения путем личного вручения специалистами по работе с обращениями граждан или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются министром или его заместителем.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям», или «Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц», или «Ивановой В.И. и другим»). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Ответ на письменное коллективное обращение дается на имя граждан, адреса которых указаны в обращении. При наличии в коллективном обращении только одного адреса или просьбы направить ответ на конкретный адрес, ответ направляется по указанному адресу с пометкой «для информирования заинтересованных лиц».

3.5.12. В ответе на дубликатные обращения делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации рассмотрены».

3.5.13. Если дубликат обращения поступил после рассмотрения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа или с приложением его копии.

3.5.14. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты (в случае, если обращение поступило в форме электронного документа), по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.15. Ответственный исполнитель по итогам рассмотрения обращения на листе резолюции указывает результат рассмотрения:

3.5.15.1. результат рассмотрения обращения:

«разъяснено» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании о порядке реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы);

-«не поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы);

-«поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы), в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты» (полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»).

3.5.15.2. формы рассмотрения обращения: комиссионно с выездом на место; комиссионно с выездом на место с участием автора; на личном приеме; документарное рассмотрение.

3.5.15.3. принятие мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов граждан: привлечены к ответственности; не привлечены к ответственности.

3.5.16. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

3.5.17. Рассмотренное обращение с приложением ответа заявителю, подписанного руководителем, и материалы рассмотрения списываются «в дело».

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

3.5.19. В целях соблюдения сроков отправки ответов на обращения граждан проводить ежедневный контроль.

3.7. Организация личного приема граждан

3.7.1. Организацию личного приема граждан руководством ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК путем : приема заявителей в часы приема.

3.8. Проведение личного приема

3.8.1. Личный прием граждан главным врачом проводится в соответствии с графиком (приложение № 6 к Порядку).

3.8.2. Регистрация граждан, прибывших на личный прием, осуществляется в журнале личного приема. Гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, специалистом заполняется карточка в журнале «Личный прием» системы электронного документооборота «Обращения граждан».

3.8.3. Граждане приглашаются на прием в порядке очереди.

3.8.4. Результаты приема заносятся в карточку в журнале «Личный прием» системы электронного документооборота «Обращения граждан».

3.8.5. Ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан ему устно в ходе личного приема с соответствующей отметкой в карточке личного приема.

3.8.6. В ходе личного приема от гражданина может быть принято письменное обращение, на котором делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение такого обращения осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

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

3.9. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.9.1. Обращение с приложением ответа заявителю и материалы рассмотрения с отметкой «в дело» передаются на хранение.

3.9.2. Рассмотренное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, комплектуются в следующей последовательности:

- поручение в виде резолюции по рассмотрению обращения;
- обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты при наличии;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- материалы переписки по обращению (запросы, ответы на запросы, ответы соисполнителей);
- копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, уведомление о продлении срока рассмотрения;
- копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

3.9.3. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно номенклатуре.

3.9.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет **5 лет**.

По истечении указанного срока хранения обращения граждан с материалами по их рассмотрению подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

4.1. 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, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Руководители структурных подразделений в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, осуществляют контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений в структурном подразделении.

4.3. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Новопокровская ЦРБ» МЗКК осуществляется в соответствии с должностными регламентами.

Главный врач ГБУЗ
«Новопокровская ЦРБ» МЗ КК



Т.В.Ивлева