

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КОМИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ «ИНТИНСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»
КОМИ РЕСПУБЛИКАСА ЙӖЗЛЫСЬ ДЗОНЬВИДЗАЛУН ВИДЗАН КАНМУ СЬӖМКУД
УЧРЕЖДЕНИЕ «ИНТАЛӖН КАРСА ШӖЗ БОЛЬНИЧА»

ПРИКАЗ

«18» *сентября* 2016г.

№ 46

г.Инта

«Об утверждении порядка рассмотрения обращений, поступивших
в ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ»»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в целях реализации гражданином Российской Федерации права на обращение

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений, поступивших в ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ» согласно приложения №1 к настоящему приказу.
2. Назначить Ульянову Ольгу Николаевну – делопроизводителя канцелярии ответственным лицом за организацию делопроизводства, организацию рассмотрения обращений, подготовки соответствующей отчетности.
3. В случае отсутствия должностного лица ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ», указанного в пункте 2 настоящего приказа, осуществление функций производит лицо, его замещающее.
4. Феофилактовой Анне Валерьевне – секретарю руководителя канцелярии ознакомить Ульянову О.Н. с настоящим приказом под роспись.
5. Признать утратившим силу приказ главного врача от 03.10.2007г. №410.
6. Настоящий приказ вступает в силу с даты его подписания.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ»



В.В. Слевнева

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ГБУЗ РК «ИНТИНСКАЯ ЦГБ»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок рассмотрения обращений, поступивших в ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ» (Далее – Порядок), определяет порядок поступления, регистрации и рассмотрения, направления отчетов, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

II. Порядок рассмотрения личных обращений

2.1. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

2.2. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, специально назначенное для этого приказом руководителя.

2.3. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения ответственное лицо, осуществляющее регистрацию обращений, делает отметку с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

III. Прием, учет и регистрация обращений

3.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации. Электронное обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением в соответствии с настоящим Порядком.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления (устные обращения - в день их поступления) в журнале учета обращений граждан (приложение N 5) или ПЭВМ.

3.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие государственные органы.

3.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи не вскрытыми для отправления адресату.

3.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

3.5. При регистрации проставляется штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, а также проверяет обращение на повторность (сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской).

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

3.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

3.7. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

3.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших автора вновь обратиться в управление или учреждение здравоохранения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

3.9. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

3.10. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства в управлениях и учреждениях здравоохранения.

3.11. Поступившие обращения передаются главному врачу ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ» для их последующего распределения в структурные подразделения, к компетенции которых отнесено рассмотрение соответствующих вопросов. В случае, если обращение гражданина не относится к компетенции учреждения, ответственное лицо по работе с обращениями граждан направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а так же об уведомлении заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.12. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

IV. Рассмотрение письменных обращений

4.1. Письменное обращение для рассмотрения в соответствии с поручением главного врача передается в срок не позднее одного рабочего дня в соответствующее структурное подразделение или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Обращение рассматривается в сроки, установленные главным врачом учреждения для ответа.

4.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

4.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

4.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что и в обращении находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения

и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

4.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

4.8. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

4.9. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место.

4.10. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

4.11. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

4.12. Ответы по обращениям подписывает главный врач ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ».

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

4.13. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4.14. В случае если поручение о рассмотрении обращения дано нескольким структурным подразделениям, то подлинник обращения находится у ответственного лица, осуществляющего работу с обращениями, а копии передаются исполнителю (ям).

4.15. Подписанный ответ исполнитель представляет на регистрацию ответственному лицу, осуществляющему работу по регистрации обращений.

4.16. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан проводится главным врачом и его заместителями, заведующими отделениями 1 раз в неделю (два часа).

5.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением руководителя учреждения здравоохранения и доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное помещение - приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

5.3. Личный прием руководителя учреждения проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам. Прием граждан проводится в порядке очереди. Для ее соблюдения ведется список. Предварительная запись на прием осуществляется в журнале предварительной записи граждан на личный прием (приложение №2).

5.4. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка приема граждан (приложение N 3). Материалы устных обращений и результатов приема вводятся в базу ПЭВМ.

5.5. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка "с личного приема", обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

5.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

VI. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения

6.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующий орган или списания "в дело" обращения-запроса.

Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель или другое должностное лицо управления или учреждения здравоохранения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "в дело", указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

6.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

6.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

VII. Анализ письменных и устных обращений граждан

7.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям, по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и республиканские органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

На основе изучения поступивших обращений по итогам года оформляется отчет о работе с обращениями граждан (приложение №4) и представляется главному врачу на утверждение с последующим направлением в Министерство здравоохранения Республики Коми в срок до 30 декабря текущего года.

7.2. Состояние работы с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения проверяется при инспектировании, а также путем целевых проверок. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

VIII. Хранение дел

8.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство, для централизованного формирования дел.

Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

8.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

8.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

8.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

Приложение №2
к приказу главного врача
ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ»
№ ____ от «__» _____ 2016г.

Журнал
предварительной записи граждан на личный прием

№ п/п	Дата обращения	ФИО гражданина	Адрес, телефон гражданина	Содержание обращения	К кому записан на прием	Дата и время личного приема

Журнал регистрации предложений, заявлений и жалоб

Начат " " _____ 2016г.
Окончен " " _____ 2016г.
На _____ листах

Дело № _____ (срок хранения)

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Коми "Интинская центральная городская больница"

№ дела	Дата регистрации	ФИО, адрес заявителя, телефон	Кол-во листов (перечислить приложения)	Через какие вышестоящие организации поступило (МЗ РК, Администрация МОГО «Инта», Прокуратура, ОМВД, ЦОД МЗ РК, Лично, Иные)	Путем подачи: через книгу жалоб и предложений, по почте, по факсимильной связи, по электронной почте, по «прямым» и «горячим» линиям	Личный прием через главного врача, заместителя главного врача, заведующего	Взято на контроль	Вид обращения и его краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата, срок исполнения	Проверено комиссионно или с выездом на место	№ и дата исходящего документа, результат рассмотрения (удовлетворенно, разъяснено, отказано)	Обоснованные жалобы	Местонахождение обращения (№ дела, кол-во листов)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
									Текст поручения				

КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ ____

Дата приема ____ в ____

ФИО

Адрес: _____, тел. _____.

Льготная категория _____

Краткое содержание обращения:

Результат рассмотрения обращений

Прием вел:

Главный врач ГБУЗ РК «Интинская ЦГБ» _____

Юрисконсульт _____

Отчет
о работе с обращениями граждан за _____ г.

Название Управления, учреждения здравоохранения		
Поступило письменных обращений граждан (всего)		
в т.ч. через вышестоящие организации (указать конкретно, через какие и сколько обращений)		
в т.ч. через книгу жалоб и предложений		
в т.ч. по почте, по факсимильной связи,		
по электронной почте		
в т.ч. по «прямым» и «горячим» линиям		
Принято граждан на личном приеме (всего)		
в т.ч. руководителем		
заместителями руководителя		
взято на контроль		
проверено комиссионно или с выездом на место		
Количество обоснованных жалоб		
Количество повторных обращений		
Результаты рассмотрения обращений:		
-удовлетворено		
-разъяснено		
-отказано (признаны анонимными)		
Наличие информационного стенда по личному приему граждан возле регистратуры ЛПУ (в соответствии с приказом МЗРК от 25.09.2007г. № 9/173) и письмом МЗРК от 19.04.2010г. № 13-05/64		
Ф.И.О., должность, телефон ответственного по ведению делопроизводства по обращениям граждан.		