

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач МБУЗ «Детская
городская больница»
А.В.Черепивская
" 05 " 09 2015 год

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан в МБУЗ «Детская городская больница»

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в МБУЗ «Детская городская больница» (далее - Порядок работы) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия МБУЗ «Детская городская больница» с исполнительными органами местного самоуправления муниципального образования город Армавир и министерства здравоохранения Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан: Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 2009); Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; Федеральный закон 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»; Приказ министерства здравоохранения Краснодарского края от 14 августа 2015 года № 4657 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края»; Постановление администрации муниципального образования город Армавир от 12 сентября 2014 года № 2649 «Об утверждении Порядка работы с обращениями граждан, организаций и общественных объединений, в том числе юридических лиц в администрации муниципального образования город Армавир».

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 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 МБУЗ «Детская городская больница»: почтовый адрес: ул. Энгельса, д. 2/2, г. Армавир, 352900, режим работы: понедельник-пятница с 07:00 до 20:00, суббота с 08:00 до 18:00.

Выходные дни: воскресенье.

Прием граждан в МБУЗ «Детская городская больница» (ул. Энгельса, д. 2/2, г. Армавир) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08:00 до 16:30.

Телефон/факс для приема письменных и устных обращений граждан: 8(86137) 2-33-11.

Адрес электронной почты МБУЗ «Детская городская больница»: armdgb@mail.ru.

Официальный сайт МБУЗ «Детская городская больница»: www.armdgb.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).

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется с использованием телефонной связи, путем размещения информации на официальном сайте и на информационных стендах МБУЗ «Детская городская больница».

2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан с заявителями.

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 специалисты МБУЗ «Детская городская больница» подробно, в вежливой (корректной) форме информируют 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 учреждения называет наименование структурного подразделения, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или

машиннописным 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 переадресации 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 МБУЗ «Детская городская больница» в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом 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 фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен 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:

2.4.1. Обращения, поступившие в МБУЗ «Детская городская больница» по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в учреждении до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях 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 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 направляется уведомление.

2.4.4. 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.

2.4.5. 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.

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

3. Последовательность, сроки 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 обращений граждан - поступление в учреждение письменного обращения (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. Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте, телеграфу, фельдъегерской или специальной связью, а также в электронном виде.

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 отдела МВД России по городу Армавиру. Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан.

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 работы), один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю.

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

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются как служебная переписка.

3.1.7. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главным врачом либо заместителем главного врача.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых в Интернет-приемную официального сайта МБУЗ «Детская городская больница», 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 письменным обращениям.

3.1.10. Письменные обращения, доставленные в МБУЗ «Детская городская больница» автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения в учреждение с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в «Журнале обращений граждан» в течение 3 дней с даты их поступления.

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. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу или на свободном от текста месте указывается дата поступления и регистрационный номер.

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

3.2.5. В «Журнал обращений граждан» вносятся: регистрационный номер (входящий); дата регистрации; 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»; форма поступления (в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме); указывается, откуда поступило обращение (из администрации муниципального образования город Армавир, управления здравоохранения администрации муниципального образования город Армавир, от заявителя и т.д.), краткое содержание обращения, наименование структурного подразделения и (или) фамилия специалиста, ответственного за рассмотрение обращения; срок исполнения обращения согласно резолюции; регистрационный номер (исходящий).

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в «Журнал обращений граждан» 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.

3.2.7. 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».

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

3.2.9. 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 в «Журнале обращений граждан».

3.3.2. Специалист, рассматривающий почту, в день регистрации обращений направляет их на рассмотрение руководству для принятия решения о направлении обращений на исполнение по компетенции, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУЗ «Детская городская больница», 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.

3.3.4. Уведомления авторам обращений регистрируются 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 специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, вместе с ответом и материалами рассмотрения по окончании рассмотрения.

3.3.8. Обращения, направляемые на рассмотрение, ежедневно регистрируются в «Журнале обращений граждан» и передаются под роспись в журнале исполнителям.

3.3.9. 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 специалисту, ответственному за организацию работы с обращениями граждан с новым поручением. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя перерегистрацию у специалиста, ответственного за организацию работы с обращениями граждан.

3.3.10. В структурных подразделениях МБУЗ «Детская городская больница» 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. 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.

3.3.12. 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. 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 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 (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, 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. 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 главным врачом, либо его 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 МБУЗ «Детская городская больница», 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 (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), 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 или его заместитель, дававший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5 к Порядку работы) 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. 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 подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

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 исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом 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. Если дубликат обращения поступил после разрешения 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 и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, администрации муниципального образования город Армавир, по их поручениям, рассмотрены».

3.5.13. 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.

3.5.14. Ответственный исполнитель по итогам рассмотрения обращения в графе «Результат рассмотрения» резолюции указывает:

3.5.14.1. Характер принятых по результатам рассмотрения обращения решений:

- «разъяснено» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку 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 неудовлетворении 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»).

3.5.14.2. Формы рассмотрения обращения:

- с выездом на место;

- с участием автора.

3.5.14.3. Принятие мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

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

3.5.16. 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 (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.17. 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.

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

3.6. Организация личного приема граждан в МБУЗ «Детская городская больница».

3.6.1. Личный прием граждан в МБУЗ «Детская городская больница» проводится главным врачом, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.6.2. Информация о графике приема граждан должностными лицами учреждения размещается на информационном стенде в вестибюле МБУЗ «Детская городская больница» и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет». Телефон для предварительной записи на личный прием к руководству учреждения: 8 (86137) 2-33-11.

3.6.3. Заявитель сообщает специалисту, ответственному за организацию работы 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 фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой информации;

при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

3.6.4. Специалист, ответственный за организацию работы с обращениями граждан осуществляет запись на личный прием в «Журнале

личного приема граждан главным врачом (заместителем главного врача) МБУЗ «Детская городская больница».

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

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

3.6.7. За 2 дня до приема карточки личного приема (далее - Карточка) и материалы к ним передаются специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.6.8. Главный врач (заместитель главного врача) 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 видеопотоколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопотоколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

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

3.6.9. Главный врач (заместитель главного врача) 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, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) 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 устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию МБУЗ «Детская городская больница».

3.6.10. Уполномоченное лицо, осуществившее личный прием заявителя, дает письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении заявителем вопросов во всех случаях, за исключением предусмотренных подпунктами "б", "в" и "г" пункта 3.6.11 Порядка работы.

3.6.11. По окончании личного приема заявителя уполномоченное лицо, 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 (жалоба, заявление или предложение) вопроса;

- тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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 3.6.11 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.

3.6.12. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение.

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

3.6.14. 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 специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

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

3.8.2. 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 (если они имеются), а также

акты (приложения № 2, 3, 4 к Порядку работы);

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

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

3.8.4. 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

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. В МБУЗ «Детская городская больница» контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан. В структурных подразделениях учреждения контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений.

4.3. 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 МБУЗ «Детская городская больница» принимается главным врачом, его заместителями.

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 учреждения, получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации муниципального образования город Армавир, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в МБУЗ «Детская городская больница».

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

4.3.5. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 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 исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту руководителю структурного подразделения. При освобождении от замещаемой должности исполнитель

обязан сдать все числящиеся за ним 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 соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами в структурных подразделениях МБУЗ «Детская городская больница» осуществляется их руководителями.

4.4.4. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение. В резолюции могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

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

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в МБУЗ «Детская городская больница» предложения, рекомендации по повышению качества и совершенствованию Порядка работы с обращениями граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка работы, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

Заместитель главного врача
Т.Ю.Турченко

Приложение № 1
к Порядку работы с обращениями
граждан в МБУЗ «Детская городская
больница»

ГРАФИК
приема граждан руководством МБУЗ «Детская городская больница»

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема
1	2	3
Главный врач	среда, пятница	с 15.00 до 17.00
Заместитель главного врача по лечебной работе	понедельник, пятница	с 15.00 до 17.00 с 10.00 до 12.00
Заместитель главного врача по поликлинической работе	понедельник, пятница	с 15.00 до 17.00 с 10.00 до 12.00
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	среда, пятница	с 13.00 до 15.00

Заместитель главного врача

Т. Турченко

Т.Ю.Турченко

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в МБУЗ «Детская городская
больница»

АКТ N _____

об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью

от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе: _____

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в МБУЗ «Детская городская больница»

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____,

проживающего по адресу: _____.

Прискрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи:

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

Заместитель главного врача

T. Turchenko

Т.Ю.Турченко

Приложение № 3
к Порядку работы с обращениями
граждан в МБУЗ «Детская городская
больница»

АКТ N ____

о недостатке документов по описи корреспондента в заказных письмах с
уведомлением и в письмах с объявленной ценностью

от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе: _____

(фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в МБУЗ «Детская городская больница»

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____,

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи:

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

Заместитель главного врача

Т. Турченко

Т.Ю.Турченко

Приложение № 4
к Порядку работы с обращениями
граждан в МБУЗ «Детская городская
больница»

АКТ N _____

о вложении оригиналов документов в заказных письмах с уведомлением и в
письмах с объявленной ценностью

от "___" _____ 20__ г.

Комиссия в составе: _____

_____ (фамилии, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в МБУЗ «Детская городская больница»

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за № _____

от гражданина _____,

проживающего по адресу: _____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, денежные
купюры, другие ценности, а именно:

Настоящий акт составлен в 3 экземплярах.

Подписи:

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

_____ И.О.Фамилия
(подпись, дата)

Заместитель главного врача

T. Turchenko

Т.Ю.Турченко

Приложение № 5
к Порядку работы с обращениями
граждан в МБУЗ «Детская городская
больница»

О прекращении переписки

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу дать разрешение прекратить переписку с

_____ по вопросу _____
(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения давались подробные письменные ответы.

Приложения: Копии ответов: 1. (дата, номер) на _____ л., в _____ экз.
2. (дата, номер) на _____ л., в _____ экз.
3. (дата, номер) на _____ л., в _____ экз.

Начальник структурного подразделения
(или заместитель главного врача)
МБУЗ «Детская городская больница»

_____ И.О.Фамилия
(подпись)

Заместитель главного врача

Т. Турченко

Т.Ю.Турченко