



Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ № ГБ № 1 г.Сочи» МЗ КК

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ № ГБ № 1 г.Сочи» МЗ КК (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях ГБУЗ № ГБ № 1 г.Сочи» МЗ КК (далее - Учреждение).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан поступающие в Учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474; 2014, N 48, ст. 6638) (далее - Закон), исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

3.1. жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, ст. 3480; N 30, ст. 4084; N 51, ст. 6679; N 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, N 26, ст. 3366; N 30, ст. 4264; 2015, N 1, ст. 67, ст. 72) (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ);

3.2. жалобы на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, поданные в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона N 210-ФЗ;

3.3. запросы о предоставлении информации о деятельности Учреждения, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291; 2013, N 23, ст. 2870; N 51, ст. 6686; N 52, ст. 6961; 2014, N 45, ст. 6141);

3.4. заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

3.5. обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения федеральных государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N 52, ст. 6228; 2011, N 29, ст. 4291; N 48, ст. 6730; 2012, N 50, ст. 6954; N 53, ст. 7605; 2013, N 19, ст. 2329; N 40, ст. 5031; N 52, ст. 6961; 2014, N 52, ст. 7542);

3.6. подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

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

4. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется ответственными лицами за работу с обращениями граждан в Учреждении.

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Учреждения несут руководители структурных подразделений Учреждения.

7. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

8. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

9. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ГБУЗ № ГБ № 1 г.Сочи» МЗ КК: 354200, Краснодарский край, г.Сочи, Лазаревский район, ул.Энтузиастов, д.17.

10. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 354200, Краснодарский край, г.Сочи, Лазаревский район, ул.Энтузиастов, д.17.

11. Режим работы Учреждения:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

12. Обращения в форме электронного документа направляются путем на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт) gb1sochi@miackuban.ru.

13. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: +7 (8622) 70-45-04

14. Обращения также могут поступать по телефонам "горячей линии", "доверия", информация о работе которых размещается на официальном сайте.

15. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение, по телефонному номеру: +7 (8622) 70-45-04:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.00 до 17.00;

пятница - с 8.00 до 16.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.

16. Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений-предоставляется сотрудниками секретариата.

17. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Учреждении, а также на официальном сайте ГБУЗ № ГБ № 1 г.Сочи» МЗ КК.

3. Прием и регистрация обращения

19. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются в секретариате и передаются главному врачу.

20. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату).

21. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

22. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками :

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

23. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками секретариата составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в работу.

24. Ошибочно (не по адресу) присланные письмами сотрудниками секретариата возвращаются на почту невскрытыми.

25. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками секретариата.

26. На каждое поступившее в Учреждение обращение регистрируется в журнале регистрации обращений.

27. Сотрудники секретариата при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

28. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в журнале делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

29. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек

установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале делается отметка "Повторное".

30. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

31. Все зарегистрированные обращения сотрудник секретариата сканирует, переводит печатную форму обращения в электронный вид.

32. Отсканированные оригиналы передаются для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

33. Поступившие письменные обращения направляются главному врачу либо заместителю главного врача по лечебной работе.

34. После рассмотрения главным врачом вместе с резолюциями возвращаются в секретариат.

35. Исполнение обращений, берется на контроль.

36. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях ГБУЗ № ГБ № 1 г.Сочи» МЗ КК.

37. После регистрации в журнале обращение становится доступен к просмотру в "электронном почтовом ящике" структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

38. Ответственное лицо исполнителя структурного подразделения - определенный ответственным за делопроизводство в структурном подразделении Учреждения и наделенный соответствующими полномочиями, принимает из "электронного почтового ящика АСУ" поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая электронный образ, в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении.

39. Передача обращений из одного структурного подразделения Учреждения в другое осуществляется только через секретариат на основании резолюции главного врача либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

40. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Учреждения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом в соответствии с распределением обязанностей.

41. Руководитель структурного подразделения Учреждения ежедневно, не реже 2 раз в день проверяет наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в отдел через АСУ, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный

образ и исходя из компетенции, определяет в АСУ в качестве исполнителя сотрудника.

Срок рассмотрения обращений - 1 рабочий день.

42. Основной исполнитель ежедневно, не реже 2-х раз в день проверяет наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомится с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

43. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

44. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

45. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

46. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

47. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Учреждение либо его должностному лицу.

48. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

49. Структурное подразделение - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

50. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, главным врачом предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

51. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается главным врачом. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в секретариат.

52. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений, после чего проект ответа передается на подпись главному врачу.

53. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
54. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
55. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.
56. Дата поступления ответа на обращение в секретариат является датой окончательного его исполнения.

5. Порядок направления ответа на обращение

57. После прикрепления образов документов и возврата ответов на обращения в секретариат производится сортировка писем для:
- а) отправки ответов гражданам по электронной почте, которая осуществляется сотрудниками секретариата. Отправка производится ежедневно, централизованно и в автоматическом режиме с почтового ящика учреждения gb1sochi@miackuban.ru

6. Порядок завершения работы с обращением

58. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- Документы исполненного обращения с визовой формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.
- Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:
- а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
- б) систематический (по входящим регистрационным номерам).
59. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.
60. Подлинники обращений, поступивших в Учреждении на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в секретариате.

7. Организация личного приема граждан

61. Помещение, в котором осуществляется ожидание и прием граждан, обеспечено:
- а) системой кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) доступными местами общественного пользования (туалетами);
- г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.
62. Вход в здание, в котором приемная главного врача, оборудована информационной табличкой (вывеской) "приемная главного врача".
63. Места получения информации о работе с обращениями в Учреждении оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.
64. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности

оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

65. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения, осуществляется главным врачом в соответствии с графиком личного приема.

66. Организацию личного приема граждан главным врачом осуществляет секретариат путем:

а) обеспечения записи граждан на личный приём по их письменным обращениям;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме главного врача, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

8. Проведение личного приема

67. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

68. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в журнал личного приема.

69. При проведении личного приема граждан главный врач вправе привлекать сотрудников структурных подразделений Учреждения.

70. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

71. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

72. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

73. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в журнал личного приема.

9. Анализ обращений

74. Руководители структурных подразделений Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям Учреждением в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло Учреждение.

75. Руководители структурных подразделений Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

76. Секретариат обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад главному врачу.

10. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

77. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

78. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

79. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом и заместителями главного врача структурных подразделения - ответственного исполнителя.

80. В ходе осуществления контроля ответственные лица имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе

81. Руководители структурных подразделений Учреждения должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

82. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.