

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК
и его структурных подразделениях

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК (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 ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ с администрацией МО Апшеронский район и министерством здравоохранения Краснодарского края.

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»;

Устав Краснодарского края («Кубанские новости», 1993);

" Постановление главы администрации МО Апшеронский район от 20.05.2009г. №877 «Об административном регламенте исполнения муниципальной функции рассмотрения обращений граждан в администрации МО Апшеронского района»;

«Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления», утвержденный подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19 февраля 2015 года № 19).

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 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».

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение Администрации ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района»

МЗ КК:

Почтовый адрес: ул. Социалистическая, д. 1, г. Апшеронск, 352690 (терапевтический корпус, 4 этаж)

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

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК (г. Апшеронск, ул. Социалистическая, д. 1,) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Единый телефон «горячей линии» ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК по приему и рассмотрению устных обращений граждан 8918-012-83-02

Адрес электронной почты ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК: crbapsh@mail.ru; crbaps@miackuban.ru;

Официальный сайт ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК: <http://apcrb.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. Специалисты по работе с обращениями (тел. 886152-2-90-01) осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК и его структурных подразделений; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты министерства здравоохранения Краснодарского края; 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 приемном отделении, вестибюле поликлинического отделения ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК в доступном для обозрения месте размещаются информационные стенды, содержащие следующую информацию: Порядок работы с обращениями граждан; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; график приема граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК.

2.1.3 .Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов по работе с обращениями 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 специалист по работе с обращениями подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок специалист по работе с обращениями называет наименование структурного подразделения ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК, фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

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 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 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 ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК, рассматриваются срок не более 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК 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, предоставляется 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.

2.4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет специалист, ответственный за делопроизводство по работе с обращениями граждан (в приемной главного врача), или специалист, замещающий его на время отпуска.

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, через Государственную фельдъегерскую службу России, Краснодарский филиал, 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 УВДг. Апшеронска.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается 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 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 руководителем либо его заместителем.

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

3.1.9. Письменные обращения, доставленные в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК, в котором указываются: дата, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации письменных обращений.

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 пишется 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 При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в журнал 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 («коллектив ЦРБ, ГБ г.Хадыженск) и т.д.»).

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. 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. Специалисты по работе с обращениями граждан, рассматривающие почту, в день регистрации обращений направляют их на рассмотрение руководству для принятия решения о направлении обращений на исполнение в структурное подразделение учреждения или заместителю главного врача по компетенции, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. По письменным обращениям, содержащим вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения здравоохранения, в течение 7 дней осуществляется уведомление граждан направивших обращение о том, что вопросы обращения не входят в компетенцию нашего учреждения.

3.3.4. 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.

3.3.5. Обращения, направляемые на рассмотрение, ежедневно регистрируются специалистами по работе с обращениями граждан в «Журнале регистрации письменных обращений граждан, передаваемых на рассмотрение специалистам ЦРБ» и передаются под роспись в журнале ответственным за получение корреспонденции в структурном подразделении, назначенным руководителем структурного подразделения.

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

3.3.7. В структурных подразделениях ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК 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.

3.3.8. 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

3.3.9. 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;

3.4.4. создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

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 главного врача ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК 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 министерства здравоохранения Краснодарского края, 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 и (или) государственный орган, направивший обращение для рассмотрения.

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. 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.

3.5.11. 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, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

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

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

3.5.13.1. 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 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»).

3.5.13.2. формы рассмотрения обращения:

- с выездом на место;

- с участием автора;

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

- привлечены к ответственности;

- не привлечены к ответственности.

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

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

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

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.

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

3.6. Организация первичного приема граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК.

3.6.1. Основание для начала процедуры- обращение гражданина в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК

3.6.2. Первичный консультативный прием граждан осуществляется ежедневно. Прием граждан ведут руководитель, его заместители и заведующие структурных подразделений ЦРБ в соответствии с графиком приема.

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

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

Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

3.6.5. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, и краткое содержание устного обращения регистрируются в журнале регистрации приема граждан

3.6.6. Ведущий первичный прием обязан дать гражданину исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение

В случае, если интересующий заявителя вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно

3.6.7. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение (на копии обращения проставляется штамп «ГБУЗ ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК, в котором указываются: дата, количество листов, подпись лица,, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон). Обращение передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка работы.

3.7 Организация личного приема граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК

3.7.1 Телефон для предварительной записи на личный прием к руководству ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК: 8 (86152) 2-90-01

3.7.2 Заявитель сообщает специалисту по работе с обращениями граждан:

при устном запросе информации почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также 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, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее-при наличии) заявителя и(или) наименование объединения

граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

3.7.3. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет запись на личный прием в «Журнале регистрации личного приема граждан главным врачом ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК.

3.7.4. 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 информацией (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются главному врачу (или его заместителю).

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

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

3.7.7. Руководитель (заместитель руководителя) 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.

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 руководителем (заместителем) решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

3.7.8. Руководитель (заместитель руководителя) 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 учреждения здравоохранения;

3.7.9. 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 3.7.10 Порядка работы.

3.7.10. 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 3.7.11 Порядка работы;

б) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

в) отмечает принятие решения в ходе личного приема письменного обращения;

г) указывает свою фамилию, инициалы.

3.7.11. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи или в виде электронного документа по электронной почте.

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

3.7.13. Обращение в письменной форме (на копии обращения проставляются штампы «принято на личном приеме» и ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК, в котором указываются: дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон), принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, после чего рассматривается в порядке, установленном Порядком работы.

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

3.7.14. Порядок организации выездных приемов руководителя аналогичен порядку организации личных приемов граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК.

3.7.15. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль

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

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

Гражданам даются необходимые разъяснения и консультации, оказывается оперативная помощь либо принимаются письменные обращения на имя главного врача и его заместителей. Дальнейшая работа с письменными обращениями ведется, в соответствии с подразделами 3.1.-3.5. Порядка работы.

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. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистом по работе с обращениями граждан приемной главного врача ЦРБ. В структурных подразделениях ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК 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 ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК 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 учреждений здравоохранения Краснодарского края, 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 Краснодарского края, администрации МО Апшеронский район, министерстве здравоохранения Краснодарского края, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК.

4.3.4. Обращения, поступившие через администрацию Краснодарского края, федеральные органы государственной власти, от членов Совета Федерации 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. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы администрации МО Апшеронский район или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями граждан администрации МО.

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

4.4.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и принятием решений специалистами в структурных подразделениях ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗ КК осуществляется заместителями главного врача по профилю обращения.

4.4.5. 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.

4.4.6. 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.

График
приема граждан руководством
ГБУЗ «ЦРБ Апшеронского района» МЗКК

Занимаемая должность ФИО	Дни приема	Время и место приема
Главный врач С.С. Лохачева	Вторник	ЦРБ с 14.00 до 15.00
Заместитель главного врача по мед. части С.С. Лохачев	Понедельник	ЦРБ с 9.00 до 10.00
Заместитель главного врача по детству и родовспоможению А.Н. Кучерова	Среда	ЦРБ с 14.00 до 15.00
Заместитель главного врача по мед. обслуживанию населения В.Н. Волошина	Четверг	ЦРБ с 14.00 до 15.00
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Н.С. Овсянникова	Пятница	Поликлиника ЦРБ с 14.00 до 15.00
Заведующий поликлиникой ЦРБ В.Г. Пинчук	Вторник	Поликлиника ЦРБ с 14.00 до 15.00
Заведующая детской поликлиникой Г.С. Бражник	Четверг	Детская поликлиника с 9.00 до 11.00
Заведующий поликлиникой ГБ г. Хадыженска Ю.В. Бабарин	Вторник	Поликлиника ГБ г. Хадыженск с 14.00 до 15.00
Заведующий городской больницей г. Хадыженска В.В. Рогачев	Четверг	Гор. больница г. Хадыженска с 14.00 до 15.00

Примечание: при возникновении неотложных вопросов прием ежедневно специалистом (заместителем главного врача, заведующим отделением) по профилю обращения.

Зам. гл. врача по МОНР

В.Н.Волошина