

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА № 1 г. КОПЕЙСК»

П Р И К А З

от 25.12.2017

№ 19-ОМО

О Положении об организации
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»

Во исполнение приказа Министерства здравоохранения Челябинской области от 05.12.2016 года № 2057 «О Положении об организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Федеральным законом 355-ФЗ от 27.11.2017 г. «О внесении изменений в Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации приема граждан, своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»,

П Р И К А З Ы В А Ю :

1. Утвердить прилагаемое Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».
2. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан.
3. Утвердить регистрационно-контрольную карточку.
4. Заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по контролю качества, заместителю главного врача по акушерству и гинекологии, заместителю главного врача по поликлинике, заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, клиническому фармакологу, заместителю главного врача по экономическим вопросам, заместителю главного врача по хозяйственной части, главному бухгалтеру, начальнику технического отдела, начальнику отдела кадров, юрисконсульту, делопроизводителю организационно-методического отдела: Супруну А.Н., Макаровой П.В., Соколовой Е.Г., Кондюковой Н.Н., Кондаковой Л.И., Терзи Н.П., Шамину И.С., Фалалеевой О.А., Ивакиной Т.А., Асеевой И.Ю., Седову А.В., Модель Л.Г., Кусмауль Н.Н., Чокоей Е.А. обеспечить исполнение положения об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» утвержденное настоящим приказом.
5. Приказ от 09.01.2017 г. № 1-ОМО считать утратившим силу.
6. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.В. Алешкевич

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»
от 25.12.2017 № 19-ОМО

Положение об организации работы с обращениями граждан
в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Городская больница № 1 г. Копейск»

I. Общие положения.

Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений, предложений, заявлений, жалоб (далее именуются обращения) граждан сотрудниками Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Городская больница № 1 г. Копейск» (далее именуется – ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Челябинской области, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

При письменном обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), контактный телефон, почтовый (электронный) адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, ответственного за его исполнение, осуществляет организационно-методический отдел ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения граждан по существу, информация предоставляется сотрудниками структурного подразделения ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», ответственного за исполнение.

Иная справочная информация:

рабочие телефоны и адреса электронной почты сотрудников ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», предоставляются техническим отделом ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»;

месторасположение структурных подразделений, предоставляется юристами и специалистами отдела кадров;

график приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в структурных подразделениях ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», а также на официальном сайте ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в сети «Интернет»

II. Порядок работы с обращениями граждан.

1. Прием и регистрация обращений

Поступающие в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются организационно-методическим отделом ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения заместителем главного врача по контролю качества и организационно-методической работе.

При приеме письменных обращений граждан:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в организационно-методическом отделе ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в течение трех дней с даты поступления в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».

Письменное обращение граждан, поступившее в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях главный врач ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» может продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, а также, организации, направившей обращение.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами государственной власти в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Если вышестоящим органом государственной власти срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в организационно-методическом отделе ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».

Регистрация письменных обращений граждан и интернет-обращений граждан осуществляется сотрудниками организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» путем регистрации в журнале учета.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карта (далее именуется - РКК).

Сотрудники организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторно».

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор, фамилии других двух авторов, а также общее число авторов указываются в графе «Содержание». Такое обращение считается коллективным. В РКК делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа «Адрес» РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК.

Если почтовый адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения граждан, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется

штамп ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина и регистрационного номера обращения.

Сотрудники организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», осуществляющие регистрацию обращений граждан, ведут «Журнал учета обращений граждан ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» по прилагаемой к настоящему Положению форме.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее именуется Интернет-обращения) поступают в организационно-методический отдел ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» через официальный сайт ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться:

- отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа;
- поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

Письменный ответ, ответственного за исполнение Интернет-обращения граждан, направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении граждан.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение."

В случае поступления в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 355-ФЗ от 27.11.2017 на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается."

2. Направление обращения граждан на рассмотрения по подведомственности.

Поступившие в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», которые, в зависимости от содержания, в трехдневный срок направляет обращения граждан соответствующему заместителю:

1) в части вопросов организации медицинской помощи взрослому населению, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности-заместителю главного врача по контролю качества, заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по акушерству и гинекологии, заместителю главного врача по поликлинике;

2) в части вопросов экспертизы временной нетрудоспособности – заместителю главного врача по клинико-экспертной работе;

3) в части финансово-экономических вопросов, вопросов оплаты труда – заместителю главного врача по экономическим вопросам и главному бухгалтеру;

4) в части вопросов лекарственного обеспечения населения – клиническому фармакологу;

5) по вопросам приобретения и ремонта медицинской техники, обслуживания и ремонта зданий, сооружений, инженерных сетей, информационных технологий – заместителю главного врача по хозяйственной части и начальнику технического отдела;

6) в части соблюдения трудового законодательства, юридических вопросов, поощрений, благодарностей работников – юрисконсульту и начальнику отдела кадров.

Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», направляется заместителем главного врача по контролю качества в течение 7 дней со дня регистрации в организационно-методическом отделе ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или орган местного самоуправления ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», при необходимости, в указанных органах или у иного должностного лица запрашивает документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

Если в обращении граждан содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, заместителем главного врача по контролю качества течение 7 дней со дня его регистрации в организационно-методическом отделе ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» направляется в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

3. Порядок рассмотрения обращений.

Все обращения граждан, поступившие в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзаце 1-6 пункта 10 настоящего Положения.

В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими исполнителям ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», напротив ответствен-

ного исполнителя проставляется отметка «Свод» (далее именуется - Ответственный исполнитель).

Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Остальным соисполнителям по обращению (далее именуется - Соисполнители) сотрудниками организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» направляются копии обращений граждан.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» осуществляется Ответственным исполнителем. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование исполнителю ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» (1 день), главному врачу или заместителю главного врача по контролю качества (2 дня).

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».

Заместители главного врача рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Срочно», рассматриваются заместителями главного врача незамедлительно.

Передача обращений граждан от одного исполнителя ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» к другому только через организационно-методический отдел на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование исполнителя, которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения, и резолюции главного врача.

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

Сотрудники ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» граждан и поступивших из вышестоящих инстанций обращений граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Отдельные обращения граждан рассматриваются ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в следующем порядке:

- 1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ - письменный ответ на обращение не дается;

- 2) в обращении граждан обжалуется судебное решение – юрисконсульт ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» обращение возвращает гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судеб-

го решения в течение 7 дней со дня его регистрации в организационно-методическом отделе ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом сотрудником организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сотрудником организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» течение 7 дней со дня его регистрации в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в письменном обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»;

6) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну - гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

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

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 ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»;

обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину.

Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

Обращение граждан 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 действующим законодательством.

В случае если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, соответствующими исполнителями

запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации на место могут быть отправлены соответствующие исполнители ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск».

В случае, если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах:

- а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан,
- б) причинение вреда жизни, здоровью граждан,

заместителями главного врача, может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Письменные ответы на обращения граждан, поступившие от руководителей органов государственной власти Российской Федерации и Челябинской области, подписывает главный врач.

Письменные ответы на первичные обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации по Уральскому Федеральному округу, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, главного федерального инспектора, Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, юридическим вопросам также главный врач.

Ответы на прочие первичные и иные обращения граждан так же подписывает главный врач.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 355-ФЗ от 27.11.2017 на официальном сайте ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Письменные ответы на обращения граждан, подписанные главным врачом, вместе с перепиской направляются, в организационно-методический отдел ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» для регистрации и отправки адресатам.

Специалистом организационно-методического отдела ответам присваиваются регистрационные номера.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку сотрудник организационно-методического отдела ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии, имени, отчества корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом письменные ответы передаются для отправки адресатам.

На каждом обращении граждан после принятия решения об окончании его рассмотрения заместителями главного врача проставляется надпись «В дело» и личная подпись.

Обращения граждан без принятого руководством ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Подлинники обращений граждан, взятых на контроль организационно-методическим отделом ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям формируются в дела.

4. Организация и проведение личного приема граждан.

Главный врач осуществляет личный прием в кабинете.

Личный прием граждан заместителями главного врача осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым приказом учреждения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в журнал личного приема.

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.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме».

Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5. Контроль за исполнением.

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 граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль исполнения обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по контролю качества.

Организационно-методический отдел ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, поступивших в ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» из органов государственной власти с контролем исполнения, обращений граждан, имеющих резолюции министра здравоохранения Челябинской области.

Организационно-методический отдел ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» еженедельно в пятницу направляет ответственным исполнителям информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

Личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на ответственных исполнителей.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля организационно-методического отдела после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

Заместители главного врача должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, 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 действующим законодательством.

6. Анализ обращений граждан.

Заместители главного врача обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах его полномочий.

Заместители главного врача организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования. Ежеквартально в срок до 10 числа организационно-методическим отделом составляется отчет по письменным и устным обращениям граждан.

7. Порядок обжалования.

Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений принятых должностными лицами ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Обращение гражданина подается в письменной форме либо при личном приеме.

При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) должность должностного лица ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск», действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть на-

правлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату.

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

Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1-6 пункта 10 настоящего Положения.

Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, главный врач:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе, рассмотрения обращений граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин,

Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск» в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Форма журнала регистрации обращений граждан

[illegible]

Приложение 2
к приказу ГБУЗ «ГБ № 1 г. Копейск»
от 25.12.2017 № 19-ОМО

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Ф.И.О. _____ _____ Адрес _____ _____ _____ Телефон _____	№ _____ Дата регистрации « _____ » _____ 20__ г.
Поступило _____ (тип документа) _____ (откуда поступило) № _____ от _____ 20__ г. Предыдущее обращение № _____ от _____ 20__ г. Содержание _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Документ на _____ листах Приложение на _____ листах	
Ответ адресовать, резолюция и дата _____ _____ _____ _____	Исполнитель _____ Тел. _____ _____

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение			
Исполнитель			
Отметка о промежуточном ответе или дополнительном запросе			
Контрольные отметки,			
Дата, индекс исполнения (ответа)			
Адресат			
Содержание			
С контроля снял		Подпись контролера	
Дело	Том	Листы	Фонд опись дело