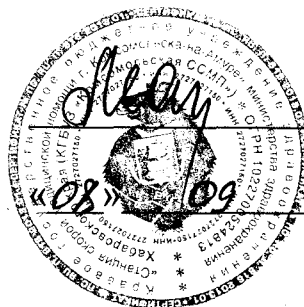


УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач КГБУЗ
«Комсомольская ССМП»



Н.Ю. Майкова

2022 г.

**Порядок
рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в
Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Станция скорой медицинской помощи г. Комсомольска-на-Амуре»
министерства здравоохранения Хабаровского края**

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан и организаций (далее - Порядок), поступивших в Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи г. Комсомольска-на-Амуре» министерства здравоохранения Хабаровского края (далее – КГБУЗ «Комсомольская ССМП» и (или) учреждение), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес КГБУЗ «Комсомольская ССМП», организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - обращения, граждане соответственно), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в КГБУЗ «Комсомольская ССМП».

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;
- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
- объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 02 мая 2006

г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее также - Закон).

1.5. В КГБУЗ «Комсомольская ССМП» рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется главным врачом КГБУЗ «Комсомольская ССМП» (далее – Главный врач), заместителем главного врача по медицинской части (далее также - руководитель(и) учреждения), должностными лицами учреждения с использованием системы электронного документооборота (далее - СЭД).

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе через сайт учреждения в министерстве здравоохранения Хабаровского края (далее сайт учреждения), осуществляется секретарем руководителя кадровой службы и канцелярии КГБУЗ «Комсомольская ССМП» (далее – секретарь руководителя).

1.8. КГБУЗ «Комсомольская ССМП» организует и ведет делопроизводство по обращениям граждан в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КГБУЗ «Комсомольская ССМП», с учетом требований Порядка рассмотрения обращений граждан и организаций, поступивших в учреждение.

Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от обработки других видов документов.

1.9. Организация и ведение работы с обращениями граждан в учреждении возлагается на ответственное лицо за работу с обращениями граждан, которое назначается приказом главного врача.

1.10. Права, обязанности и ответственность работников, осуществляющих рассмотрение обращений граждан, определяются их должностными инструкциями.

1.11. Ответственность за организацию и состояние работы с обращениями граждан, соблюдение порядка работы с обращениями граждан возлагается на главного врача.

1.12. Работники учреждения несут ответственность за качество и своевременное рассмотрение обращений граждан.

1.13. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.14. Сведения о местонахождении КГБУЗ «Комсомольская ССМП», почтовый адрес КГБУЗ «Комсомольская ССМП», график личного приема Главного врача, руководителями учреждением, должностными лицами учреждения, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются:

- на официальном сайте КГБУЗ «Комсомольская ССМП» <https://ssmpkms.ru/> (далее - сайт КГБУЗ «Комсомольская ССМП»);

- на информационном стенде в КГБУЗ «Комсомольская ССМП».

1.15. КГБУЗ «Комсомольская ССМП» располагается по адресу: 681000, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Краснофлотская, дом 14 строение 1.

Адрес электронной почты для приема обращений: ssmpkms@yandex.ru

1.16. При личном обращении граждан в КГБУЗ «Комсомольская ССМП» консультации оказываются сотрудниками ежедневно с понедельника по четверг с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 17.00 часов, в пятницу с 08.00 до 12.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню - с понедельника по четверг с 08.00 до 12.00 часов и с 13.00 до 16.00 часов, в пятницу с 08.00 до 11.00.

1.17. Телефоны для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4217) 54-46-32.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4217) 54-46-32.

1.18. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются с понедельника по четверг с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00 часов, пятница с 08.00 до 12.00 (кроме выходных и нерабочих праздничных дней); в рабочий день, непосредственно предшествующий нерабочему праздничному дню, с понедельника по четверг с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов, пятница с 08.00 до 11.00.

1.19. При ответах на телефонные звонки специалисты учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании КГБУЗ «Комсомольская ССМП».

Если специалист учреждения, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, поступают секретарю руководителя.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, а второй направляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя в приемной КГБУЗ «Комсомольская ССМП».

2.5. Обращения гражданами направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа,

представляются лично в КГБУЗ «Комсомольская ССМП», а также через установленный на первом этаже здания по ул. Краснофлотской дом 14 строение 1 оборудованный стационарный ящик для обращений.

2.6. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование КГБУЗ «Комсомольская ССМП» либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

К письменному обращению могут прилагаться документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращения, поступившие в учреждение в форме электронного документа подлежат рассмотрению в порядке, установленном Законом.

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. К обращению могут прилагаться необходимые документы и материалы в электронной форме в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в КГБУЗ «Комсомольская ССМП» в течение трех дней со дня их поступления. Если последний день регистрации приходится на выходной или праздничный день, последним днем регистрации считается следующий за ним рабочий день.

3.2. Секретарь руководителя производит регистрацию обращений в журнале входящей корреспонденции, а при необходимости в СЭД. На каждое обращение составляется учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес. Если обращение подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (почтовое отправление, электронная почта, телефон, нарочным, и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- определяется вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация), указывается должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, в

которых содержится просьба проинформировать о результатах их рассмотрения;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан, организаций и общественных объединений;

- указывается номер и дата поступления предыдущего обращения, поступившего в пределах календарного года, предшествующего году поступления нового обращения (при повторном обращении). Повторным считается второе обращение одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, адресованное в один и тот же орган государственной власти, орган исполнительной власти, орган местного самоуправления или к одному и тому же должностному лицу или уполномоченному лицу указанных органов. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, а также обращения одного и того же гражданина по одному вопросу, адресованные заявителем одновременно разным органам государственной власти, органам исполнительной власти, органам местного самоуправления или должностным лицам указанных органов;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

- проставляется код вопроса в соответствии с Тематическим классификатором обращений и запросов граждан в учреждение, утвержденный распоряжением Губернатора края. Если в обращении содержится несколько вопросов, то по каждому из них проставляется соответствующий код.

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

- если обращение перенаправлено в адрес КГБУЗ «Комсомольская ССМП», то указывается автор сопроводительного письма (Правительство края, Министерство здравоохранения Хабаровского края и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

3.5. На поступившие в КГБУЗ «Комсомольская ССМП» обращения проставляется входящий регистрационный штамп «Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи г. Комсомольска-на-Амуре» министерства здравоохранения

Хабаровского края, Входящий № _____ «___» _____ 20__ г.» в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.6. Запросы граждан, организаций и общественных объединений о предоставлении информации о деятельности КГБУЗ «Комсомольская ССМП» в письменной, электронной, устной формах регистрируются и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 09 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Порядком предоставления информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края по запросам пользователей информации, утвержденным постановлением Правительства Хабаровского края от 30 июня 2015 г. № 167-пр «О порядке организации доступа к информации о деятельности органов исполнительной власти Хабаровского края».

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Секретарь руководителя направляет прошедшие регистрацию обращения главному врачу для предварительного рассмотрения обращения и наложения резолюции.

Резолюция должна содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, подпись руководителя с датой. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие.

Резолюция на обращения оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращения в учреждении.

Секретарь руководителя передает обращение исполнителям, в соответствии с резолюцией главного врача, для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю. Руководитель структурного подразделения или работник учреждения, указанный в резолюции первым, является ответственным исполнителем.

4.2. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется.

4.3. В случае если гражданин ранее обращался в учреждение, к должностным лицам учреждения и не удовлетворен принятым решением или обжалует действия (бездействие) должностных лиц учреждения, давших ответ, обращение передается на рассмотрение главному врачу.

4.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в письменной форме с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение,

о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в пункте 5.14 раздела 5 настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.5. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.6 Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы исполнительной власти, органы местного самоуправления, должностным лицам, подписываются главным врачом. Одновременно за его подписью направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации, за исключением случаев, указанных в абзацах втором настоящего пункта.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу директор вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Продление срока рассмотрения обращений, за исключением обращений, находящихся на особом контроле, производится главным врачом по служебной записке ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется заявителю до истечения срока, указанного в пункте 5.1 настоящего Порядка. Если контроль за рассмотрением обращения установлен иным органом государственной власти, то исполнитель обязан согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.4. Рассмотрение обращений граждан, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.5. Контроль за сроками исполнения, а также подготовкой ответа заявителю (для контрольных поручений также в вышестоящий орган власти) осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым, либо в отношении которого сделаны особые отметки. Соисполнители, не позднее

семи дней до истечения срока исполнения письма, обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

5.6. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме (при наличии технической возможности - с использованием СЭД), необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах; органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.7. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.8. По направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, должностное лицо, которому поручено рассмотрение запроса, обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

5.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

5.10. На поступившее в учреждение 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 пункта 5.9 настоящего Порядка на официальном сайте учреждения.

5.11. 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 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, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

5.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.13. При поступлении в учреждение письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, главный врач вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщения гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.14. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.15. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.16. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 5.10 настоящего Порядка, на официальном сайте учреждения 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.

5.17. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения содержат вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями в учреждение или

одному и тому же должностному лицу учреждения, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка продолжается один раз учреждением на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. В данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается главным врачом.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы и обстоятельства.

5.18. В случае если 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.

5.19. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающим, совершающим или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.20. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленного в обращении вопросов не мог быть дан, в следующем были устранены, гражданин в праве вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу учреждения.

На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с Законом (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы не даются.

5.21. Письменный ответ на коллективное обращение граждан (далее – коллективное обращение) направляется лицу, указанному в данном обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива граждан, подписавших указанное обращение, с предложением о доведении содержащейся в нем информации до сведения остальных граждан, подписавших коллективное обращение.

Если в коллективном обращении получатель ответа не определен, ответ направляется первому гражданину в списке подписавших коллективное обращение, указавшему свой почтовый адрес.

5.22. В случае, если в коллективном обращении, направленном в форме электронного документа, получатель ответа не определен, ответ направляется на адрес электронной почты отправителя.

В случае, если просьба о направлении ответа выражена несколькими гражданами либо всеми лицами, подписавших коллективное обращение,

копия ответа направляется каждому из них по указанным ими почтовым адресам или адресам электронной почты.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывает – главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача;

6.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В ответе должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках письма установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КГБУЗ «Комсомольская ССМП».

Ответы гражданам в форме электронных документов, изготавливаются на бланке письма установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в КГБУЗ «Комсомольская ССМП», после чего подписываются должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа.

6.8. После завершения рассмотрения обращения ответ гражданину и все материалы, касающиеся рассмотрения обращения, передаются работнику, ответственному за работу с обращениями граждан, который проверяет правильность оформления ответа.

Оригиналы обращений хранятся в архиве учреждения, в электронном архиве СЭД, в соответствии с установленными сроками хранения.

Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки до истечения срока рассмотрения обращения.

6.9. Поступившие ответы о рассмотрении обращений, о предоставлении информации из государственных органов, органов местного

самоуправления и организаций передаются для регистрации, а затем направляются должностному лицу, давшему поручение или направившему соответствующий запрос по рассмотрению обращения в указанные органы, организации.

6.10. После регистрации ответа, подписанного должностным лицом, указанным в пункте 6.1 настоящего раздела, секретарь руководителя, направляет ответ гражданину в форме электронного документа по электронной почте, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

Отправление ответов без регистрации не допускается.

На поступившее 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 пункта 1.13 раздела 1 настоящего Порядка на сайте учреждения.

6.11. Главный врач, ответственный исполнитель, обязаны принимать меры к своевременной и полной проверке фактов изложенных в обращении, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

В случае поступления в учреждение обращения, направленного из министерства здравоохранения Хабаровского края (далее - министерство), результат рассмотрения обращения и информация о принятых мерах направляется в министерство.

6.12. Главный врач в течение срока, установленного для рассмотрения обращения, информирует министерство в письменной форме о признании обращения обоснованным и о принятых по нему мерах.

6.13. Работником, ответственным за работу с обращениями граждан, по итогам рассмотрения обращения, в учетные формы (журнал и регистрационная карточка) вносятся данные о результатах рассмотрения обращения. Материалы рассмотренного обращения передаются главному врачу для принятия решения о снятии с контроля и списании в дело данного обращения. Главный врач ставит личную подпись и передает ответственному лицу для списания в дело.

6.14. После направления ответа гражданину ответственный исполнитель после получения уведомления о регистрации ответа на обращение незамедлительно направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

К отчетам прикрепляется ответ на обращение в формате Microsoft office word (docx, doc).

Отчеты ответственных исполнителей по учреждению утверждает в течение двух дней специалист, ответственный за работу с обращениями граждан.

При утверждении отчетов специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, анализирует ответы на обращения граждан, прикрепляет сканированный образ ответа к отчету, приобщает ответы и все материалы по рассмотрению обращения к оригиналу обращения и передает должностному лицу, на контроле которого находилось данное обращение, для принятия решения о снятии обращения с контроля и списания в дело.

6.15. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения.

6.16. Временное хранение рассмотренных обращений и материалов к ним, до передачи дел в архив учреждения, обеспечивается работником, ответственным за работу с обращениями граждан. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается. Срок хранения дел по обращениям граждан в учреждении составляет пять лет. Обращения граждан, содержащие сведения о серьезных недостатках и злоупотреблениях, проявлениях коррупции имеют постоянный срок хранения.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Все поступающие обращения граждан ставятся на контроль.

7.2. В случае если в ответе указывается, что вопрос, поставленный гражданином, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено на дополнительный контроль, о чем направляется уведомление в сектор, на рассмотрении которого находилось обращение, с указанием контрольного срока для ответа об окончательном решении вопроса.

7.3. Решение о постановке обращения на дополнительный контроль вправе принять главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача.

7.4. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет ответственный исполнитель, а также специалист ответственный за работу с обращениями граждан.

7.5. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет работник, ответственный за работу с обращениями граждан, который еженедельно направляет ответственным исполнителям, на контроле которых находятся обращения, информацию об обращениях, сроки рассмотрения которых истекают в ближайшие 10 календарных дней.

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

Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и извещения об этом заявителя. Решение о снятии с контроля принимается главным врачом.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в учреждении проводится руководителем учреждения в соответствии с графиком приёма, утвержденным приказом главного врача (далее - график приема) при предоставлении документа, удостоверяющего личность, и доверенности в случае представления интересов гражданина.

8.2. На каждый проведенный личный прием руководителем учреждения, оформляется карточка личного приема в СЭД (приложение № 1), в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес;
- признак приема (личный, выездной прием и т.д.);
- вид контроля (внутренний контроль);
- фамилия руководителя учреждения, ведущего личный прием;
- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);
- краткое содержание всех вопросов, изложенных в обращении во время личного приема.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

Делается краткая аннотация вопроса в журнале учета приема граждан, их обращений и заявлений.

8.3. В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Положением о порядке работы с обращениями граждан.

8.5. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается.

8.6. В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, руководитель учреждения, ведущий приём граждан имеет право вызвать сотрудников полиции и (или) работников скорой медицинской помощи.

8.7. При повторном приеме гражданина специалист, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.8. Руководитель учреждения при проведении личного приема граждан в пределах своей компетенции имеет право:

- приглашать на прием специалистов структурных подразделений учреждения, юрисконсульта и т.д.;
- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;
- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

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

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

8.10. В ходе личного приема руководитель учреждения, ведущий прием, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

8.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.12. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием руководителем учреждения прекращается, о чем делается запись в карточке личного приема.

8.14. Максимальное время личного приема руководителем учреждения составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина руководителем учреждения составляет 15 минут

8.15. После завершения личного приема руководитель учреждения дает исполнителям поручение, которое оформляется в СЭД в установленном порядке.

8.16. Ответственные исполнители поручений готовят все необходимые документы об исполнении поручений, о результатах докладывают руководителю учреждения, давшему поручение, и направляют письменный ответ гражданину.

8.17. Поступившие ответы о принятых мерах по реализации поручений по итогам личного приема направляются на ознакомление руководителю учреждения, который проводил прием.

8.18. Руководитель учреждения знакомится с ответом и в трехдневный срок со дня получения ответа принимает решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);
- продолжении работы с обращением;
- даче нового поручения;
- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.19. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений в трехдневный срок, рассмотрение обращения

считается завершенным, о чем делается отметка в учетной карточке личного приема.

После направления письменного ответа гражданину ответственный исполнитель в течение двух дней направляет отчет об исполнении резолюции в СЭД.

8.20. Контроль за сроками исполнения поручений по итогам личного приема руководителем учреждения осуществляет работник, ответственный за работу с обращениями граждан.

8.21. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.
