ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«Выселковская центральная районная больница имени заслуженного врача РФ

В.Ф.Долгополова» министерства здравоохранения Краснодарского края

09.01.2019 П Р И К А З № 55-П

«О повышении эффективности

работы с обращениями граждан в

ГБУЗ Выселковская ЦРБ»

Во исполнение Федерального [закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617C67FCA07FEAA1871CB8FB5FE7275ECA7441F9B5D3DCMCGCI)а от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F684234015A68D86E2A6FFEA576BCFED51AEFA40FE1721E8A7214BAF1DED8CDB70351M8GBI)а Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", постановления главы администрации № 512 от 27 мая 2013 года «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края», приказа МЗ Краснодарского края № 2013 от «23 » апреля 2018 г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае»

П Р И К А З Ы В А Ю:

**1**. Заместителям главного врача, ответственным врачам участковых больниц:

1.1. Обеспечить соблюдение Федерального [закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617C67FCA07FEAA1871CB8FB5FE7275ECA7441F9B5D3DCMCGCI)а от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и [Закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F684234015A68D86E2A6FFEA576BCFED51AEFA40FE1721E8A7214BAF1DED8CDB70351M8GBI)а Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", постановления главы администрации № 512 от 27 мая 2013 года «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края», приказа МЗ Краснодарского края № 2013 от «23 » апреля 2018 г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае»

* 1. Обеспечить личный прием граждан в установленные дни и часы с обязательной регистрацией в журнале личного приема граждан (Приложение № 1). Довести до сведения граждан график приема по личным вопросам.

1.4. Обеспечить строгий контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений.

1.5. Систематически анализировать обращения граждан, содержащие в них критические замечания с целью своевременного установления и устранения причин, их побудивших и совершенствования работы по оказанию медицинской помощи населению района.

1.6. Повысить персональную ответственность лиц, по вине которых появляются жалобы.

2. Утвердить «Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ Выселковская ЦРБ» (Приложение № 3).

3. Назначить ответственной за работу по рассмотрению письменных обращений граждан заведующую организационно-методическим кабинетом Николайко О.В.

3.1. Ежемесячно к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представление в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет по установленной форме (Приложение № 2).

3.2. Ежеквартально нарастающим итогом к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет о проведенной работе с обращениями граждан (Приложение № 2).

3.3. Анализировать работу с обращениями граждан ежеквартально с целью принятия мер по устранению недостатков в работе с обращениями граждан и организации качественного медицинского обслуживания населения района.

4. Назначить ответственным за работу по ведению делопроизводства устных обращений граждан секретаря организационно-методического кабинета Шкатула О. А. (Приложение № 1). Ведение журнала регистрации приема граждан руководителем (заместителем руководителя), оформление «карточки личного приема».

5. Главной медицинской сестре Качура В.С.

5.1. Активизировать деятельность Советов медицинских сестер, обратив особое внимание на вопросы медицинской этики и деонтологии. Повысить уровень воспитательной работы в ЛПУ района.

6. Начальнику отдела кадров И.В. Писаренко с приказом ознакомить всех заинтересованных лиц.

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач Н.С. Сочивко

Приложение N 1

к приказу № 55-П

от 09.01.2019 года

ЖУРНАЛ

Регистрации приема граждан руководителем (заместителем руководителя)

ГБУЗ Выселковская ЦРБ

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | дата приема | ФИО  гражданина | Дом адрес, контактный телефон | Вид обращения | Краткое содержание  обращения | Результат приема | ФИО должность и подпись лица, осуществляю  щего прием | Подпись гражданина |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

ГБУЗ Выселковская ЦРБ

Карточка личного приема № \_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_ год

ФИО заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_эл. почта \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_автор резолюции \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Решение, принятое по устному обращению:**

Дан ответ по существу (устно) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дан ответ по существу письменно \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится

в их компетенции\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

другое решение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Снято с контроля \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Дата ) (должность, подпись, расшифровка)

Приложение N 2

к приказу № 55-П

от 09.01.2019 года

Мониторинг по работе с обращениями граждан в ГБУЗ Выселковская ЦРБ

Отчетный период \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование | Количество обращений, поступивших непосредственно руководству медицинской организации | Количество обращений, поступивших из министерства здравоохранения Краснодарского края |
| **1.** | **Общее количество обращений граждан, всего** |  |  |
| 1.1 | Из них повторных обращений |  |  |
| 2 | Принято руководителем на личном приеме |  |  |
| **3** | **Количество обоснованных обращений** |  |  |
| **4** | **Кол-во обращений в связи с летальным исходом** |  |  |
| **5** | **Кол-во обращений по причинам:** |  |  |
| 5.1 | -Неудовлетворительное оказание медицинской помощи |  |  |
| 5.2 | - о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения |  |  |
| 5.3 | -О льготном лекарственном обеспечении |  |  |
| 5.4 | -Нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками |  |  |
| 5.5 | -По кадровым вопросам |  |  |
| 5.6 | -По экономическим и материальным вопросам |  |  |
| 5.7 | -Благодарности |  |  |
| 5.8 | -Прочие |  |  |
| **6** | **Результаты рассмотрения обращений:** |  |  |
| 6.1 | «разъяснено» |  |  |
| 6.2 | «не поддержано» |  |  |
| 6.3 | «поддержано» |  |  |
| 7 | Количество предъявленных исков по результатам оказания медицинской помощи всего: |  |  |
| 7.1 | Из них удовлетворено |  |  |
| 8 | Количество предъявленных исков по трудовым спорам, Всего: |  |  |
| 8.1 | Из них удовлетворено |  |  |
| **9** | **Приняты меры на местах приказами руководителей медицинских организаций, в том числе:** |  |  |
| 9.1 | Наложено дисциплинарных взысканий на: |  |  |
|  | Главных врачей |  |  |
|  | Заведующих отделениями |  |  |
|  | Лечащих врачей |  |  |
|  | Средних медработников |  |  |
|  | Прочих |  |  |
| 9.2 | Указано и сделано замечаний |  |  |
| 9.3 | Объявлено выговоров |  |  |
| 9.4 | Уволено с работы, переведено на другую работу |  |  |
| 9.5 | Отстранено от работы |  |  |
| 9.6 | Передано в правоохранительные органы |  |  |
|  | Их них: Возбуждено уголовных дел |  |  |
|  | Передано в суд |  |  |
| 9.7 | Устно предупреждено, обсуждено в коллективах |  |  |
| 9,8 | Обсуждено на коллегиях, медицинских советах |  |  |
| 9.9 | Снижено стимулирующих выплат |  |  |

Приложение № 3

к приказу № 55-П

от 09.01.2019 года

**ПОРЯДОК**

Работы с обращениями граждан в ГБУЗ Выселковская ЦРБ

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ Выселковская ЦРБ

(далее - Порядок) 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 Выселковской ЦРБ с территориальными органами исполнительной власти и исполнительными органами местного самоуправления муниципального образования при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

- [Конституция](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DD6D7367F4F228E8F0D212MBGDI) Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 2009);

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617C67FCA07FEAA1871CB8FB5FE7275ECA7441F9B5D3DCMCGCI) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

- Федеральный [закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617D65FBA37FEAA1871CB8FBM5GFI) от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

- [Закон](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F684234015A68D86E2A6FFEA576BCFED51AEFA40FE1721E8A7214BAF1DED8CDB70351M8GBI) Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, N 57, 2007);

- Постановление главы администрации № 512 от 27 мая 2013 года «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края».

- [Устав](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F684234015A68D86E2A6FF6A375B5FFD847E5AC56ED70M1G9I) ГБУЗ Выселковская ЦРБ

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании [ст. 11](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617C67FCA07FEAA1871CB8FB5FE7275ECA7441F9B5D3DFMCGCI) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 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 ГБУЗ Выселковская ЦРБ

Почтовый адрес: 353100, ст. Выселки, ул. Северная, 7

Прием граждан в больнице осуществляется главным врачом и его заместителями ежедневно, кроме выходных и праздничных дней. Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00. Выходные дни: суббота, воскресенье, праздничные дни – дежурный администратор (согласно графику).

Телефоны ГБУЗ Выселковская ЦРБ для приема устных обращений граждан

- по вопросам оказания медицинской помощи: 8(86157) 73334

- по вопросам лекарственного обеспечения телефон 8(86157) 73598, 76187,

- по вопросам оказания медицинской помощи детям и женщинам - 8(86157) 74154,

Адрес электронной почты: vslcrb@mail.ru.

Официальный сайт www.viselkicrb.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). На информационных стендах представляются сведения о справочных телефонах и почтовых адресах ЦРБ и министерства здравоохранения Краснодарского края; об адресах официального сайта в сети Интернет, адресах электронной почты ЦРБ и 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.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, телефоны, почтовый адрес, адреса электронной почты; графики приема граждан должностными лицами ГБУЗ Выселковская ЦРБ

2.1.4.Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц 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 должностное лицо 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 должностное лицо называет 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;

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, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617C67FCA07FEAA1871CB8FB5FE7275ECA7441F9B5D3DCMCGCI) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящим Порядком. В таком 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 рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения у секретаря 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, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления 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 "на доклад" руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. 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.

2.4.6. 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.

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

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты организационно-методического кабинета.

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 министерство письменного обращения (в том числе в электронной форме).

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, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([приложения N2,3](#Par727)). Также составляется [акт](#Par810) на письмо (приложение N4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

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 не регистрируются, а передаются для регистрации служебной переписки.

3.1.7. Обращения с пометкой "лично" вскрываются главным врачом либо его заместителем.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через интернет-сайт больницы или по электронной почте больницы требуется обязательное заполнение данных, необходимых для работы с этим обращением.

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

3.1.10. Письменные обращения, доставленные в больницу автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются секретарем. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в журнале. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, 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) на свободном от текста месте ставится штамп с указанием даты поступления и его регистрационного номера.

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 электронную учетную карточку 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 ККБ №1», "коллектив ККВД").

3.2.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии: "Иванов, Петров".

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись "без подписи".

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу, заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в журнале или автоматизированной системе.

3.3.2. Главный врач или его заместитель в день регистрации обращения определяют структурное подразделение ЛПУ для подготовки ответа на обращение по компетенции.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ЛПУ, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации. Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистами структурных подразделений, к которым направлены обращения для рассмотрения.

3.3.5. Уведомления авторам обращений регистрируются в журнале исходящей корреспонденции и отправляются по почте.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, в том числе государственных органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. Поручение руководителя 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 ответственному исполнителю (первому в резолюции). Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его по окончании рассмотрения специалистам по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения.

3.3.9. Обращения, направляемые на рассмотрение, ежедневно фиксируются в журнале выдаваемой корреспонденции специалистами по работе с обращениями и передаются в структурные подразделения.

3.3.10. 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 с новым поручением. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя специалистов по работе с обращениями.

3.3.11. В структурных подразделениях ЛПУ непосредственные исполнители определяются руководителями структурных подразделений.

Поручение руководителя 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.

3.3.12. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

3.3.13. 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.

3.3.14. 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 не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

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

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главного врача 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.

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.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который 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 N](#Par855)5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

3.4.9. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного 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 заместителями.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены".

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

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, соблюдение сроков рассмотрения и качество ответов.

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

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

3.5.16. 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.

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

3.6. При обращении на телефон главного врача заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы.

3.6.1. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не рассматривается. Информация о персональных данных авторов обращений обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.2. Специалисты ОМК, секретарь, осуществляющие прием звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан и телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.3. Специалисты по работе с обращениями, принимающие звонки по телефону для оперативного решения вопросов заявителей передают обращения в устной форме для рассмотрения руководителю ЛПУ, либо его заместителю по компетенции. Информацию о результатах рассмотрения устных обращений по телефону руководитель ЛПУ или его заместитель, должны представить в трехдневный срок.

3.6.4. По вопросу личного приема граждан главный врач или его заместитель предлагают направить обращение в письменной форме или форме электронного документа, содержащее вопросы, которые будут поставлены в ходе личного приема.

3.6.5. Если в процессе общения с заявителем по телефону выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить главному врачу.

3.7. Организация личного приема граждан главного врача и его заместителей:

3.7.1. Прием посетителей главный врач и его заместители осуществляют в часы указанные в графике приема граждан, кроме выходных и праздничных дней.

3.7.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

3.7.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

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

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

3.7.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткое содержание вопроса регистрируются в журнале регистрации обращений.

3.7.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.7.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении делается отметка "принято на личном приеме", дата, подпись лица с расшифровкой, принявшего обращение), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с [подразделами 3.1](#Par136) - [3.5](#Par210) Порядка.

3.7.14. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.15. Лицо, ведущее прием должно дать гражданину исчерпывающее разъяснения по интересующему вопросу, либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение.

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

3.7.20. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

3.7.22. Порядок организации выездных приемов должностных лиц МБУЗ ЦРБ Выселковского района, аналогичен порядку организации личных приемов граждан МБУЗ ЦРБ Выселковского района.

3.7.23. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, выданных в ходе приема, проверка достоверности итоговой информации по результатам рассмотрения обращения в телефонном режиме или с выездом к заявителю осуществляется специалистами, назначенными главным врачом для работы с данным обращением.

3.7.24. 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 министра здравоохранения Краснодарского края и его заместителей. Дальнейшая работа с письменными обращениями ведется в соответствии с [подразделами](#Par303) 3.1.-3.5. Порядка, работа с устными обращениями ведется в соответствии с [подразделом 3.7](#Par306). Порядка.

3.7.25. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в журнале личного приема.

3.7.26. Обращения, поступившие посредством интернет-ресурсов, рассматриваются в соответствии с Порядком.

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:

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты ([приложения N](#Par768) 2,3,4).

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. Порядок и формы контроля 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.

4.1.2. В ЦРБ контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистами по работе с обращениями. В структурных подразделениях министерства контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

служебное расследование - 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.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в ЦРБ ставит главный врач или его заместитель.

4.2.3. 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 ЛПУ, получения аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.4. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в ЦРБ, осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан.

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

4.2.6. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.7. 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 главного врача или его заместителя, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.9. Подлинники обращений граждан в краевые или федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В министерстве хранятся их копии.

4.2.11. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.3. Специалисты, работающие с обращениями несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. 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.

4.3.2. 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.

4.3.3. 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.

4.3.4. Периодичность контроля полноты и качества рассмотрения обращений граждан с выходом (выездом) на место определяется главным врачом, или специалистом курирующим работу с обращениями.

4.3.5. Внеплановые проверки проводятся в случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля.

4.3.6. Решение о проведении внеплановой проверки принимается главным врачом, на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.7. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.8. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений специалистами в структурных подразделениях осуществляется главным врачом.

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

4.3.10. 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.

Приложение N 1

к Порядку

работы с обращениями граждан

**ГРАФИК**

**ПРИЕМА ГРАЖДАН ГБУЗ Выселковская ЦРБ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Должность, курируемый вопрос | Дни приема | Время   приема |
| 1 | 2 | 3 |
| Главный врач | понедельник | с 08.00  до 12.00 |
| заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию населения | ежедневно | с 13.00  до 15.00 |
| заместитель главного врача по медицинской части | ежедневно | с 08.00  до 10.00 |
| заместитель главного врача по детству и родовспоможению | понедельник, среда | с 09.00  до 11.00 |
| заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности | ежедневно | с 13.00  до 15.00 |

Приложение N2

к Порядку работы с обращениями граждан

**АКТ N \_\_\_\_\_\_\_\_**

**ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ**

**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ**

**С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию Краснодарского края

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного

вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Главный врач ГБУЗ Выселковская ЦРБ подпись Ф.И.О.

Приложение N3

к Порядку

работы с обращениями граждан

**АКТ N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА**

**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ**

**С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию ГБУЗ Выселковская ЦРБ

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от

гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,

перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Главный врач ГБУЗ

Выселковская ЦРБ Ф.И.О.

Приложение N 4

к Порядку

работы с обращениями граждан

**АКТ N \_\_\_\_\_\_\_**

**О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ**

**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ**

**С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от "\_\_\_"\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Комиссия в составе:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ в администрацию ГБУЗ Выселковская ЦРБ

(число, месяц, год)

поступила корреспонденция с уведомлением за N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ от

гражданина \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, проживающего по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Главный врач Ф.И.О.

Приложение N 5

к Порядку

работы с обращениями граждан

Главному врачу ГБУЗ Выселковская ЦРБ

**О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ**

На основании [ч. 5 ст. 11](consultantplus://offline/ref=A40EB56B7EB51568E21F764F226D0562DE617C67FCA07FEAA1871CB8FB5FE7275ECA7441F9B5D3DFMCGBI) Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. заявителя)

по вопросу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)

2. (дата, номер)

3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на \_\_\_\_\_\_\_\_ л., в \_\_\_\_\_ экз.

(должность) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (подпись) (инициалы, фамилия) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Главный врач ГБУЗ ЦРБ Ф.И.О.