

Министерство здравоохранения Пензенской области
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ИССИНСКАЯ УЧАСТКОВАЯ БОЛЬНИЦА»

П Р И К А З

от 17.01.2023

№ 20

п.г.т. Исса

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним.

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «Иссинская участковая больница», руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и законом Пензенской области от 28.12.2012г. № 2327- ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области»

П Р И К А З Ы В А Ю

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в новой редакции (Приложение 1).
2. Осуществление общего контроля за порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Иссинская участковая больница» поручить Вертянкину М.В.- заместителю главного врача.
3. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ГБУЗ «Иссинская участковая больница» на имя руководителя учреждения, Вертянкина М.В. – заместителя главного врача.
4. Назначить ответственным за рассмотрение обращений граждан и ведение делопроизводства по обращениям, поступившим на имя Главного врача: Вертянкина М.В. – заместителя главного врача ГБУЗ Иссинская УБ ;

5. Специалисту отдела кадров Курмаевой Н.Н. ознакомить сотрудников, ответственных за рассмотрение обращений граждан и ведением делопроизводства по ним, с Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним под роспись.

6. Приказ вступает в силу с момента подписания.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Ю.С. Тивикова



ИНСТРУКЦИЯ **о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения** **делопроизводства по ним**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок приёма, регистрации, направления на рассмотрение, рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, а также порядок осуществления контроля за работой по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Иссинская участковая больница» (далее - учреждение).

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с основными положениями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), законом Пензенской области от 28.12.2012 г. № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области».

1.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства обеспечивает делопроизводитель учреждения.

2. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции

2.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

2.1.1. **обращение гражданина** - направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба гражданина либо группы лиц, а также устное обращение гражданина;

2.1.2. **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения;

2.1.3. **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, либо критика деятельности учреждения и сотрудников учреждения;

2.1.4. **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.1.5. **повторное обращение** - предложение, заявление, жалоба, поступившее от одного того же гражданина (группы лиц), по одному и тому же

вопросу, если с момента подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом;

2.1.6. **должностное лицо** — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении. Должностными лицами в учреждении являются главный врач учреждения, заместители главного врача учреждения, директор учреждения;

2.1.7. **исполнитель** - сотрудник учреждения, которому обращение гражданина передано на рассмотрение в соответствии с резолюцией главного врача учреждения.

3. Приём обращений граждан, регистрация и направление на рассмотрение

3.1. Делопроизводитель осуществляет делопроизводство по обращениям граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

3.2. Делопроизводитель:

3.2.1. в течении трех дней с момента поступления регистрирует все обращения граждан, поступающие в учреждение по различным каналам связи, проставляет регистрационный штамп «ГБУЗ «Городская детская поликлиника» г. Пенза ПОЛУЧЕНО. Дата. Входящий номер». Место проставления штампа установлено ГОСТом Р 7.0.97-2016. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем прочтение обращения;

3.2.2. сведения о поступивших обращениях заносит в Журнал регистрации обращений граждан, (приложение 1);

3.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан либо от представителей общественных и (или) иных организаций производится делопроизводителем учреждения. По просьбе обратившихся выдается расписка установленной формы, которая приведена в приложении № 2.

3.4. После регистрации Делопроизводитель учреждения передает главному врачу учреждения обращения граждан на рассмотрение.

3.5. Главный врач учреждения знакомится с содержанием обращения гражданина и накладывает резолюцию, в которой указывает фамилию и инициалы исполнителя, а при необходимости - укороченный срок исполнения.

3.6. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы входят в компетенцию других органов (учреждений) или иных должностных лиц, главный врач учреждения принимает решение о переадресации обращения и накладывает резолюцию, в которой дает поручение исполнителю подготовить сопроводительное письмо в компетентный орган (учреждение, должностному лицу) и письменное уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в компетентный орган (должностному лицу) в течение 7 дней.

3.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуются в обращении.

3.8. Делопроизводитель учреждения не позднее следующего рабочего дня с момента регистрации обращения гражданина с резолюцией главного врача учреждения передаёт обращение на рассмотрение исполнителю в соответствии с резолюцией главного врача учреждения.

3.9. Конверты к письмам сохраняют для подтверждения времени отправления и получения предложения, заявления и жалобы, а также в других необходимых случаях по решению делопроизводителя учреждения.

3.10. Делопроизводитель учреждения проставляет в регистрационном штампе регистрационный индекс (номер) обращения:

Регистрационный индекс (номер) письменных обращений состоит из начальной буквы фамилии автора обращения, порядкового номера поступившего предложения, заявления, жалобы (например, А-113, где «А» — начальная буква фамилии автора, 113 - порядковый номер).

3.11. Повторным обращениям при их поступлении присваивают очередной регистрационный индекс, а в графе 4 Журнала регистрации обращений граждан указывают регистрационный индекс предыдущих обращений. В правом верхнем углу повторных предложений, заявлений и жалоб делают отметку «Повторно». При поступлении повторного обращения Делопроизводителем учреждения подбирается вся предыдущая переписка.

Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого заявления, предложения, жалобы истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Делопроизводитель учреждения формирует материалы по рассмотрению повторных обращений в течение одного календарного года в одно дело.

3.12. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение, учитываются под регистрационным индексом (номером) первого обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3).

При получении копии обращения, ответ на которое уже направлен заявителю с необходимыми разъяснениями, делопроизводитель учреждения после его регистрации подтверждает ответ, данный ранее, за подписью заместителя главного врача по медицинской части со ссылкой на дату и индекс направленного ранее разъяснения. При направлении такого обращения в учреждение законодательным, исполнительным или иным органом с запросом о предоставлении информации о результатах рассмотрения, в адрес направившего органа Делопроизводитель учреждения направляется информационное письмо о рассмотрении обращения ранее с приложением копии ответа заявителю.

4. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов по ним

4.1. Исполнитель обязан принять обращение гражданина на рассмотрение (под роспись в Журнале регистрации обращений граждан, форма которого приведена в приложении 1) в соответствии с резолюцией главного врача учреждения и:

4.1.1. обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина, в случае необходимости - с участием гражданина (граждан), направившего обращение;

4.1.2. принять меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4.1.3. подготовить проект письменного ответа по существу всех поставленных в его обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 5 настоящей Инструкции.

4.1.4. подготовить проект сопроводительного письма в орган (учреждение) или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении гражданина вопросов, а также проект письменного уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в компетентный орган (учреждение, должностному лицу);

4.1.5. проект письменного ответа должностному лицу, направившему обращение гражданина на рассмотрение в учреждение, о результатах рассмотрения данного обращения.

4.2. Исполнитель имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения гражданина документы и материалы в других структурных подразделениях учреждений и у иных должностных лиц.

4.3. В случае перечисления в резолюции главного врача учреждения 2-х или более исполнителей, ответственным исполнителем является исполнитель, указанный в резолюции первым, который готовит ответ на обращение гражданина, с обобщением информации, представленной соисполнителями. В свою очередь, соисполнители представляют ответственному исполнителю все необходимые материалы по рассмотрению обращения и подготовки ответа, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления, в срок, не превышающий 10-ти календарных дней, с момента регистрации обращения.

Если органом, направившим обращение для рассмотрения, установлен иной срок исполнения, он является обязательным для исполнителей.

5. Рассмотрение отдельных обращений

5.1. В случае, если в обращении, поданном в письменной форме или в форме электронного документа не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, оно рассматривается без подготовки ответа. 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 в течении семи дней со дня его регистрации.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, передается юристу учреждения для подготовки письменного разъяснения порядка обжалования данного судебного акта. Разъяснение порядка обжалования

судебного решения за подписью главного врача учреждения в течение семи дней со дня регистрации направляется заявителю.

5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, главный врач принимает решение оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов. Заявителю в письменном виде указывается о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, обращение не рассматривается, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган либо должностному лицу в соответствии их компетенции, о чем делопроизводитель в письменной форме за подписью главного врача, в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщает заявителю в той же форме, в которой он направил обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению.

5.5. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие запросы архивных данных, сведений конфиденциального характера, а также сведений, отнесенных к категории государственной или иной, охраняемой законом тайны, о чём заявителю дается письменное разъяснение за подписью главного врача, в той же форме, в которой гражданин направил обращение, в сроки, установленные Федеральным законом.

5.6 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, в той же форме, в которой гражданин направил обращение.

5.7 В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу 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. О данном решении уведомляется гражданин в той же форме, в которой было направлено обращение, в сроки, установленные Федеральным законом.

5.8 В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен 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.

5.9. Критические публикации средств массовой информации (далее - СМИ) по следам рассмотрения ими обращений граждан в редакции газет и иных СМИ, регистрируются в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений граждан и передаются для дальнейшего контроля за рассмотрением, подготовкой ответа и направления их в СМИ заместителю главного врача по организационно-методической работе.

Ответ на обращение направляется ответственным исполнителем в печатное СМИ, в котором было опубликовано обращение, и (или) орган, направивший публикацию для рассмотрения.

5.10. Мониторинг обращений граждан, опубликованных в печатных СМИ Пензенской области, проводит заместитель главного врача по организационно-методической работе.

5.11. Устные обращения, поступившие главному врачу учреждения, его заместителям, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией по организации личного приема.

5.12. В случае направления гражданином письменного (или в форме электронного документа) заявления об отказе получения письменного ответа и (или) прекращения рассмотрения его ранее зарегистрированного обращения, в материалы по рассмотрению обращения прикладывается письменная информация за подписью исполнителя о ходе и результатах рассмотрения обращения (если оно было проведено), с визой главного врача «В дело», которая с приложением к ней заявления автора обращения об отказе от получения письменного ответа, является основанием для снятия обращения с контроля исполнения.

Направление письменного уведомления заявителю о прекращении рассмотрения его обращения обязательно.

6. Личный приём граждан

6.1. Приём граждан главным врачом и его заместителями ведется в дни, установленные приказом по учреждению.

Информация об установленных для приёма днях и часах доводится до сведения граждан путём размещения установленного графика на специально оборудованном стенде при входе в учреждение и на сайте учреждения.

6.2. Регистрация и организация приёма граждан главным врачом обеспечивается Делопроизводителем учреждения.

Регистрация обращений осуществляется в Журнале личного приема граждан. (Приложение 4) и на каждое устное обращение заводится Карточка личного приема граждан (Приложение 5).

6.3. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.4. Содержание устного обращения Делопроизводитель учреждения заносит в Карточку личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении 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 ведущий личный прием либо Делопроизводитель учреждения (в ходе приема граждан главным врачом) делает

соответствующую запись в Карточке личного приема граждан. В остальных случаях заявителю главный врач либо заместители главного врача, осуществляющие личный прием, направляют письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

6.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения (должностного лица), гражданину в ходе личного приема дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Сроки рассмотрения обращения и контроль за рассмотрением обращений

7.1. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, а не требующие проверки и специального изучения, ответы на которые носят разъяснительный характер - безотлагательно, но не позднее 15 дней. Течение срока, определенного периодом времени, начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало. Срок, исчисляемый днями, истекает в последний день установленного срока. Если окончание срока, исчисляемого днями, приходится на нерабочий день, последним днем срока считается первый следующий за ним рабочий день. Для подтверждения соблюдения сроков рассмотрения письменного обращения необходимо документировать факт отправки ответа на обращение в письменной форме от организаций, осуществляющих услуги почтовой связи, либо факт отправки обращения в форме электронного документа из соответствующей информационной системы.

7.2. Обращения, поступившие в учреждение и содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции иных органов и учреждений, должностных лиц, не позднее чем в 7-дневный срок, направляет делопроизводитель учреждения за подписью главного врача учреждения для рассмотрения по принадлежности с обязательным извещением об этом заявителю.

7.3. Обращения, срок исполнения которых определяет орган, направивший их для рассмотрения, либо резолюция главного врача учреждения, подлежат специальному контролю с проставлением на нем отметки «Контроль».

Все другие обращения должны быть исполнены в сроки, установленные действующим законодательством.

7.4. По обращениям, поступившим непосредственно в учреждение, в исключительных случаях срок их рассмотрения однократно может быть продлен главным врачом учреждения, но не более чем на тридцать дней с обязательным

уведомлением об этом заявителя. В этом случае на имя главного врача направляется служебная записка с обоснованием продления сроков рассмотрения. Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения должно быть направлено гражданину в течение тридцати дней со дня его регистрации в той же форме (в письменной или в форме электронного документа), в какой гражданин направил свое обращение.

7.5. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на главного врача.

7.6. О результатах рассмотрения обращений заявителю направляется письменный ответ в той же форме (в письменной или в форме электронного документа), в какой гражданин направил свое обращение.

Не предусмотрена выдача ответа «на руки» гражданину, направившему письменное обращение.

Не предусмотрено дублирование ответа на обращение, поступившее в письменной форме, по электронному адресу, указанному в обращении, и наоборот.

Если в обращении указан не один адрес гражданина и при этом ни один из них не определен как адрес, на который надо направлять ответ (например, для обращений в письменной форме, адрес по месту жительства и адрес по месту пребывания). В таком случае можно отправить гражданину ответ на первый указанный адрес.

При ответе на коллективное обращение, подписанное несколькими гражданами с указанием адреса каждого из них, ответ дается каждому гражданину на указанный им в обращении адрес.

7.7. Должностные лица учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения свобод и законных интересов граждан.

7.8. Организация исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений и приема граждан, возлагается на заместителей главного врача.

7.9. Делопроизводитель учреждения осуществляет контроль за своевременным исполнением зарегистрированных обращений, направляет напоминания исполнителям о предоставлении ответа на обращение в срок. При несоблюдении исполнителем сроков предоставления ответов, ответственность возлагается на исполнителя.

7.10. Обращения, на которые направлены промежуточные ответы, с контроля не снимают.

Контроль завершается только после решения и принятия исчерпывающих мер по решению обращения с сообщением об этом заявителю.

8. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан

8.1. Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде.

8.2. При составлении ответов по рассмотрению обращений граждан необходимо соблюдать следующие требования:

8.2.1. в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

8.2.2. ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов (абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим сущность поставленного вопроса);

8.2.3. в ответе должно быть сообщено о результатах проверки вскрытых недостатков по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

8.2.4. при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

8.2.5. при отказе необходимо представлять аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты.

8.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

8.3.1. взаимоисключающая по содержанию информация;

8.3.2. формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

8.3.3. отсутствие в письме информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков;

8.3.4. отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она противоречит доводам заявителя;

8.3.5. отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

8.3.6. отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом авторам письма.

8.4. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

9. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

9.1. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

9.2. Обращения возвращают после их разрешения делопроизводителю учреждения со всеми относящимися к ним материалами по их рассмотрению для централизованного формирования дела. Формирование дел у исполнителей запрещается.

9.3. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением делопроизводитель учреждения формирует в отдельные дела.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу.

9.4. При формировании дел делопроизводитель учреждения проверяет их полноту (комплектность), правильность направления документов «В дело».

Изъятие документов из дел не допускается.

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

9.5. Обложка дела оформляется в соответствии с ГОСТ 17914-72 (форма приведена в приложении 3).

9.6. Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на делопроизводителя учреждения.

9.8. В соответствии со статьей 56 Перечня типовых управленческих документов, образующихся в деятельности организаций, с указанием сроков хранения, утвержденного в установленном порядке, определен пятилетний срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением.

9.9. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

9.10. Решения экспертной комиссии об увеличении сроков хранения документов по обращениям и отборе их для хранения подлежат обязательному утверждению главным врачом учреждения.

9.11. Дела, подлежащие постоянному, а также временному (свыше 10 лет) хранению, передаются в архив учреждения через год после завершения делопроизводства по ним.

9.12. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном Главным архивным управлением Российской Федерации.