

Порядок
рассмотрения обращений граждан
(далее Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учёту, организации рассмотрения письменных обращений (далее обращение гражданина, обращение), поступающих в Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа-Югры «Окружная клиническая больница», (далее учреждение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с депутатской деятельностью.

1.3. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией РФ;
- Федеральным законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом РФ от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Постановлением Правительства Российской Федерации № 2334 от 27.12.2023г. «Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» для направления гражданами РФ, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 года № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них»;
- иными нормативно-правовыми актами РФ, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры.

2. Требования к порядку информирования граждан о способах направления обращений в Учреждение

2.1. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет: **<https://okbhmao.ru>**

2.2. Почтовый адрес Учреждения: 628012, Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 40

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Учреждения:

+7 (3467) 365-365 (доб. 0002); - приемная главного врача

+7 (3467) 304-344 – отдел по работе с обращениями граждан

+7 (3467) 390-426 – отдел делопроизводства и документооборота

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: **og@okbhmao.ru**, **hospital@okbhmao.ru**

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: **628012, Ханты-Мансийск, ул. Калинина, д. 40**

2.4. На официальном сайте Учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах Учреждения должна быть размещена следующая информация:

-место нахождения Учреждения;

-номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;

-порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

-извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в Учреждение.

3. Срок рассмотрения обращений граждан

3.1. Срок регистрации письменных обращений в Учреждение не должен превышать трех дней с момента поступления обращения.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации в Учреждения подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

3.4.Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня его регистрации.

3.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) Учреждения не более чем на тридцать дней. Гражданин письменно уведомляется в течение месяца с момента поступления обращения о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

3.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения,

3.7. В установленный пунктом 3.4. настоящего Порядка срок рассмотрения входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

3.8. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) по организационным вопросам и вопросам, не связанным с оказанием медицинской помощи, сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

3.9. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

3.10. Главный врач Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в Учреждение;
- электронной почтой в Учреждение, на официальный сайт учреждения;
- лично в Учреждение;

4.2. При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

4.3. В обращении заявитель указывает либо наименование Учреждения, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию,

имя, отчество (отчество -при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

4.5. В случае, если обращение направляется через иное лицо, действующее от имени и в интересах заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;

в) решение суда или органа опеки и попечительства о назначении опекуном/попечителем;

4.6. Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

4.7. Обращения, поступившие в Учреждение, с целью получения пациентом медицинских документов (их копий), отражающих состояние здоровья и выписки из них, в том числе в форме электронных документов рассматривается в установленном законом порядке (Федеральный закон РФ от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Приказ МЗ РФ от 14.09.2020 N 972н "Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений", Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 31 июля 2020 года № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них», Постановление Конституционного Суда РФ от 13.01.2020 N 1-П «По делу о проверке конституционности частей 2 и 3 статьи 13, пункта 5 части 5 статьи 19 и части 1 статьи 20 Федерального закона «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»).

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес/адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, а также если имеются очевидные основания полагать, что имя заявителя вымышленное, **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.

5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, рассматривается в соответствии с законодательством РФ.

5.3. Должностное лицо Учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и

сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению¹, **ответ на обращение не дается**, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия или почтовый адрес не поддаются прочтению.

5.5. 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, руководитель, 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.6. 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 либо предоставить документы подтверждающие право получения вышеуказанных сведений.

5.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

5.8. Поступившие в Учреждение обращения сообщением о фактах коррупции, в течение 2 рабочих дней направляются заместителям руководителя для проведения окончательного анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, централизованного учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.

5.9. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю Учреждения.

5.10. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа

¹ Причины нечитаемости обращения могут быть абсолютно различными: плохой почерк гражданина, попадание на текст посторонних веществ, обесцвечивание красителя текста, смывание текста или любое иное его повреждение. Естественно, поскольку нет возможности прочитать сообщение, то и нет возможности разрешить его по существу или перенаправить компетентному органу или должностному лицу по подведомственности.

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

6. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждении, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

6.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Учреждения.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Учреждения.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Учреждение.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, заместителями руководителя учреждения в соответствии с графиком, утвержденным настоящим приказом (приложение 1 к настоящему порядку).

8.2. Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема размещается на официальном сайте Учреждения, в иных отведенных для этих целей местах, на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

8.3. Организация личного приема главным врачом осуществляется секретарем главного врача.

8.4. Предварительная запись на личный прием главного врача осуществляется секретарем на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса, по существу.

8.5. Заместители руководителя организуют личный прием граждан самостоятельно с регистрацией устного обращения, составления карточки личного приема, подготовки предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесении информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема и систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

8.6. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт). Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.8. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут.

8.9. Краткое содержание обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение № 4).

8.10. В случае если изложенные в 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 делается запись главным врачом в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.11. По окончании личного приема главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием, доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

8.12. В случае если в обращении поставлены вопросы, решения которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

8.13. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает главный врач или должностное лицо, проводившее личный прием, путем снятия карточки личного приема с контроля.

8.14. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

8.15. Контроль за организацией личного приема и учета обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении осуществляются начальником отдела по работе с обращениями граждан.

8.16. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

9. Работа с письменными обращениями граждан

9.1. Прием письменных обращений граждан:

9.1.1. Поступающие в медицинское учреждение письменные обращения (бандероли) принимаются отделом делопроизводства и документооборота.

9.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

9.1.3. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

9.1.4. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту,

подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

9.1.5. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником отдела делопроизводства и документооборота. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

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

9.2. Регистрация письменных обращений:

9.2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, в электронной форме по электронной почте и через официальный сайт учреждения.

9.2.2. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в Учреждение, передаются в день их поступления для регистрации в отдел делопроизводства и документооборота для регистрации.

9.2.3. Регистрация письменного обращения, в том числе, поступившего в электронной форме, с использованием официального сайта Учреждения или электронной почты осуществляется отделом делопроизводства и документооборота в течение 3-х дней с момента его поступления.

9.2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота и путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

9.2.5. По своему содержанию обращения подразделяются на:

- запрос копий/оригинала/выписки из медицинской документации, ФИО пациента, дата рождения (при наличии в запросе);

- обращение о лечении (консультации специалиста) в БУ «Окружная клиническая больница», ФИО пациента, дата рождения (при наличии в обращении);

- обращения по иным причинам (технические вопросы, питание, размещение в пансионате и пр.) – содержание указывается на усмотрение регистрирующего сотрудника;

- жалоба, ФИО пациента, дата рождения (при наличии в обращении);

- благодарность.

9.2.6. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), сотрудник отдела делопроизводства и документооборота снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

9.2.7. Сотрудник отдела делопроизводства и документооборота при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, заносит информацию об обращении в систему

автоматизации делопроизводства и электронного документооборота с присвоением регистрационного номера.

9.2.8. Обращение, поступившее на рассмотрение в порядке переадресации с сопроводительным письмом, в котором содержится просьба проинформировать о результатах рассмотрения, запрос информации по рассмотрению обращения, направленные в соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», отделом делопроизводства и документооборота принимается на особый контроль, в электронной регистрационной карточке (ЭРК) обращения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота выставляется соответствующий вид контроля. В случае, если в поручении об информировании указан сокращенный срок рассмотрения обращения, в регистрационной карточке проставляется срок, указанный в поручении.

9.2.9. При поступлении аналогичного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

Аналогичными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются аналогичными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.2.10. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

9.2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, заместитель руководителя или иное должностное лицо, которому было поручено исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

9.2.12. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.3. Принятие решения при поступлении обращений граждан:

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

- передаче на рассмотрение лицам, указанным в п.п. 2,3 п. 1.4 настоящего порядка;

- направлении в другие организации и учреждения;

- приобщении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки;

- списании «В дело».

10. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

10.1. Обращение, поступившее в Учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу учреждения. В течение 2-х рабочих дней главный врач накладывает визу на письменное обращение гражданина: для осуществления контроля по организации ответа на обращение на заместителя руководителя по КЭР (в случае отсутствия – на заместителя руководителя по медицинской части) и определяет лицо, ответственное за организацию и подготовку проекта ответа гражданину. Основным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым.

10.2. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение 1 рабочего дня после получения поручения вносится отделом делопроизводства и документооборота в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

10.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

10.4. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 3 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

11. Рассмотрение обращения гражданина

11.1. Должностное лицо, при рассмотрении обращения обеспечивает подготовку ответа (проекта ответа) по существу поставленных в нем вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

11.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации в отделе делопроизводства и документооборота.

11.3. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

11.4. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

11.5. Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится отделом делопроизводства и документооборота в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

11.6. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом гражданина, направившего обращение.

11.7. Последующее обращение гражданина с вопросом, по которому принято решение о прекращении переписки, регистрируется отделом делопроизводства и документооборота в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не дается, должностным лицом, принявшим решение о прекращении переписки, обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

12. Подготовка и оформление ответа на обращение гражданина

12.1. По результатам рассмотрения обращения, ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо визирует должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 10 настоящего Порядка.

12.2. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя Учреждения первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

- соисполнителем поручения (если руководством Учреждения определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

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

12.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан- отдел делопроизводства и документооборота.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

12.5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

12.6. При обращении гражданина по вопросам, касающиеся оказания неотложной, экстренной медицинской помощи, организационным вопросам, по которым решение может быть принято незамедлительно, данные обращения рассматриваются в течение одного рабочего дня, письменный ответ на обращения не дается, за исключением случаев, когда гражданин прямо указал в своем обращении предоставить ему письменный ответ.

12.7. В ответе четко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе

следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

12.8. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

12.9. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

12.10. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

12.11. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в программе СЭД-Дело.

12.12. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник отдела делопроизводства и документооборота, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

12.13. Ответ на коллективное обращение направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

12.14. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

12.15. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12.16. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чем отдел по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня регистрации сообщает гражданину путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

12.17. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, отдел по работе с обращениями граждан сообщает гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

12.18. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, отдел делопроизводства и документооборота вносит информацию о завершении рассмотрения обращения в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота.

12.19. Создание электронного образа ответа на обращение, подписанного главным врачом, осуществляет исполнитель ответственный за рассмотрение обращения, регистрацию и его отправку осуществляет отдел делопроизводства и документооборота.

12.20. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

13. Контроль рассмотрения обращений граждан

13.1. Контроль по организации работы, своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в учреждение, осуществляет заместитель руководителя по клиничко-экспертной работе, отдел по работе с обращениями граждан.

13.2. Отдел по работе с обращениями граждан ежемесячно предоставляет главному врачу информацию об исполнительской дисциплине при рассмотрении обращений граждан

14. Анализ обращений

Анализ обращений, поступающих главному врачу, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

14.1. Контроль по организации ответа на обращение, анализ обращений осуществляет заместитель руководителя по клиничко-экспертной работе.

14.2. Формирование информации о результатах, а также мониторинг и анализ рассмотрения обращений российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц в разделе «Результаты рассмотрения обращений» на портале ССТУ. РФ осуществляется согласно действующих нормативно-правовых актов РФ и локальных актов, принятых в Учреждении.

15. Работа с обращениями граждан на портале обратной связи единого портала государственных услуг

Рассмотрение обращений граждан осуществляется в три этапа:

15.1. Этап координации

Все обращения, принятые на этапе модерирования, поступают на этап координации на автоматизированное рабочее место Координатора.

Координатор по каждому поступившему обращению, должен назначить исполнителя, либо взять в работу, после этого обращение автоматически переходит на этап исполнения.

Максимальное время выполнения этапа координации (при соблюдении временных границ всех операций): 5% времени рассмотрения обращения.

15.2. Этап исполнения

Все обращения, которым на этап координации назначен исполнитель, поступают на автоматизированное рабочее место этого исполнителя. Исполнитель обязан: обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости участием гражданина, направившего обращение; запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы.

При подготовке ответа, Исполнитель должен:

- указать текст ответа Заявителю (или выбрать его из доступного шаблона);
- указать должность и ФИО отвечающего;
- задать, при необходимости, комментарий;
- загрузить, при необходимости, подтверждающие документы.
- указать лицо, утверждающее выбранное решение.

Максимальное время выполнения процесса (при соблюдении временных границ всех операций): 65% времени рассмотрения.

15.3. Этап утверждения

Все обращения, попадающие на этап утверждения, поступают на автоматизированное рабочее место Руководителя Системы, который для данного обращения является утверждающим лицом.

До принятия решения по обращению утверждающее лицо имеет право изменить текст подготовленного ответа.

Утверждающее лицо по каждому из обращений может принять одно из следующих решений:

- утвердить подготовленный ответ (в этом случае после утверждения ответ будет автоматически направлен заявителю);
- отклонить подготовленный ответ (в этом случае должна быть указана причина отклонения, после этого обращение возвращается Исполнителю на доработку);
- передать право утверждения обращения другому пользователю с правом утверждения).

Срок выполнения этапа для обращения — 10% от общего времени обработки обращения.

16. Ответственность

16.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.