

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ РМ «Дубенская ЦРБ»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией РФ и Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.3. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- *обращение гражданина (далее - обращение)* – направленные в ГБУЗ РМ «Дубенская ЦРБ» или должностному лицу письменные предложения, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- *предложение* – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения здравоохранения, развитию общественных отношений;

- *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 здравоохранения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;

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

- *должностное лицо* – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении здравоохранения.

1.4. Учреждение здравоохранения обязано в пределах своей компетенции рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы по существу поставленных вопросов, принимать необходимые меры.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью должностных лиц учреждения.

1.6. При поступлении обращений граждан руководитель учреждения здравоохранения решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению в соответствии с компетенцией либо о направлении в другой государственный орган в зависимости от поднятых в обращении вопросов. При рассмотрении обращений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Обращения, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

1.8. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы и материалы у других медицинских работников, принимать обоснованные решения, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностным лицам ГБУЗ РМ «Дубенская РБ» с критикой деятельности учреждения здравоохранения или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.11. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан и проявления бюрократического отношения к ним, а также преследования граждан за содержащуюся в обращении критику, влекут в отношении должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, в том числе отправленные по почте, регистрируются в приемной главного врача секретарем в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан (Приложение №1). Рассмотрение, передача на исполнение не зарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.2. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется в нижнем правом углу лицевой стороны первого листа обращения.

2.3. В регистрационно-контрольные карточки вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- регистрационный номер;
- аннотация (кратное содержание обращения, ключевые слова);
- исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

2.4. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно определить отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма в необходимых случаях.

2.5. При поступлении писем, где указано о приложении документов и материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии или составляется акт.

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

2.7. Повторные обращения регистрируются также, как и первичные им присваивается очередной регистрационный номер, а в регистрационно-контрольной карточке в правом верхнем углу делается отметка «Повторно». По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Коллективное».

2.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения здравоохранения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.9. Руководителем учреждения здравоохранения дается поручение должностному лицу учреждения рассмотреть обращение гражданина.

2.10. По каждому обращению не позднее чем в 3-х дневный срок должно быть принято решение:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение в том числе, если вопросы поднятые в обращении, не относятся к компетенции учреждения здравоохранения.

2.11. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением обращений граждан подлежат надлежащему оформлению, а именно делается отметка с надписью «В дело» и подпись должностного лица, ответственного за исполнение и передаются исполнителем секретарю ГБУЗ РМ «Дубенская ЦРБ» для последующего формирования дела и хранения.

2.12. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов, а также должно быть указано, какие конкретно предлагается принять меры по устранению недостатков в деятельности лечебного учреждения, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан.

2.14. Дела после завершения делопроизводства по ним по истечении установленных сроков хранения сдаются в архив учреждения здравоохранения.

III. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Письменное обращение граждан, поступившее в учреждение здравоохранения в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится в ГБУЗ РМ «Дубенская ЦРБ» в соответствии с графиком:

- главный врач: среда с 9.00 ч. до 11.00 ч.
- заместитель главного врача по медицинской части:
четверг с 10.00 ч. до 13.00 ч.
- заместитель главного врача по поликлинической работе:
понедельник с 11.00 ч. до 13.00 ч.

4.2. Личный прием граждан проводится в порядке предварительной записи. При обстоятельствах, когда необходимо принятие безотлагательного решения, гражданин может быть принят вне очереди.

4.3. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного принятия решения по поставленным гражданином вопросам может привлекать к их рассмотрению других сотрудников учреждения здравоохранения, в чьей компетенции находится разрешение поставленных вопросов по существу.

4.4. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя, отчество, адрес места жительства и места работы, изложить суть вопроса, с которым он обращается. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренном пунктом 2.1. настоящей инструкции.

4.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения здравоохранения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения решения по вопросам, поставленным в обращении.

5.2. Руководитель учреждения здравоохранения осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан.

5.3. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в другие государственные органы, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь.

5.4. Регистрационно-контрольные карточки хранятся 5 лет, затем уничтожаются в установленном порядке. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал регистрации обращений граждан, который предоставляется для проверки инспектирующим (проверяющим) лицам.

5.5. материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, ежеквартально предоставляются должностными лицами руководителю учреждения здравоохранения согласно перечню вопросов, подлежащих освещению в отчете «о работе по рассмотрению граждан».

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
ГБУЗ РМ «Дубенская ЦРБ»

Начат « ____ » _____ 20__ г.

Окончен « ____ » _____ 20__ г.

На _____ листах

Поряд- ковый номер	Дата посту- пления	Ф.И.О. посетителя	Вид обращения, его содержание	Кому поручена проверка, какое принято решение, ответ заявителю	Кто принял

Примечание:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен подписью руководителя учреждения здравоохранения.

2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю учреждения здравоохранения или по требованию проверяющего.