

Министерство здравоохранения Ульяновской области

Государственное учреждение здравоохранения
«Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам,
пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии имени
Героя Российской Федерации Максимчука В.М.»
(ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.»)

ПРИКАЗ

10 февраля 2016 г.

№ 43
Экз. № _____

Ульяновск

Об организации
работы с обращениями и запросами граждан и организаций

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях совершенствования организации работы с обращениями и запросами граждан и организаций, а также в связи с производственной необходимостью,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить в Государственном учреждении здравоохранения «Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии имени Героя Российской Федерации Максимчука В.М.» (далее- ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.») «Инструкцию по работе с обращениями и запросами граждан и организаций» (далее - Инструкция) (Приложение).

2. Считать работу по рассмотрению обращений граждан, организаций-одним из основных направлений деятельности по обеспечению установленных законодательством Российской Федерации гарантий правовой и социальной защиты граждан.

3. Назначить ответственным лицом за работу с обращениями граждан-заместителя главного врача по медицинской части Демину О.В.

4. Назначить ответственным лицом за учет поступивших обращений граждан; контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан-документоведа Филиппову О.Б. .

5. Утвердить новый состав Комиссии по работе с обращениями граждан в составе:

Председатель комиссии:

- главный врач Фалина Е.Ю.

Члены комиссии:

- заместитель главного врача по медицинской части Демина О.В.;

- врач-профпатолог организационно-методического отдела Никитина М.А.
- начальник отдела кадров Ахмаева И.Ю.;
- юрисконсульт Фасхутдинова Р.Р.;
- председатель первичной профсоюзной организации Родионова Л.М.
- документовед Филиппова О.Б.

6. Председателю врачебной комиссии ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» Деминой О.В.:

- обращения граждан, связанные с медицинским обслуживанием, рассматривать на врачебной комиссии.

7. Работникам ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» при рассмотрении обращений и запросов граждан, организаций:

- осуществлять работу с обращениями и запросами граждан, организаций, в том числе поступившими при личном приеме, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006. №59-ФЗ и согласно прилагаемой Инструкции;

- строго соблюдать сроки рассмотрения обращений и запросов;

- по окончании рассмотрения обращения граждан передавать исполненные материалы документоведу для формирования дела;

- осуществлять личный прием граждан в соответствии с Инструкцией;

- по окончании личного приема граждан, заполненные Карточки личного приема передавать документоведу для формирования дела.

8. Признать утратившим силу приказ главного врача от 10.10.2025 №122 «Об организации работы с обращениями граждан».

9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Е.Ю. Фалина

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕНА

приказом главного врача
ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им.
Максимчука В.М.»
от 10 февраля 2016 г. № 43

ИНСТРУКЦИЯ

по работе с обращениями и запросами
граждан и организаций

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Ульяновской области и Министерства здравоохранения Ульяновской области.

1.2. Настоящая Инструкция устанавливает единый порядок приема, регистрации, рассмотрения, хранения, учета поступивших в Государственное учреждение здравоохранение «Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии имени Героя Российской Федерации Максимчука В.М.» (далее - ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» или учреждение) от граждан и организаций (далее - заявитель) обращений в письменной форме, форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в устной форме (далее - обращение), запросов информации, а также контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений и запросов, анализа состояния работы с обращениями и запросами, организации и проведения личного приема граждан главным врачом и должностными лицами учреждения.

1. 3. В данной инструкции используются следующие основные термины:

- обращение - направленное главному врачу или в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных

услуг (функций)" (далее - Единый портал), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение заявителя к главному врачу и в учреждение;

- обращение в письменной форме – обращение заявителя, в котором документированная информация представлена любым типом письма;

- обращение в устной форме – обращение заявителя, оформленное по результатам проведения личных приемов;

- обращение в форме электронного документа с использованием Единого портала- обращение заявителя, в котором документированная информация представлена в электронной форме;

- обращение, не поддающееся прочтению- обращение заявителя в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращение в письменной или электронной форме с пропусками текста, не позволяющими определить вопросы, содержащиеся в обращении;

- коллективное обращение- совместное обращение двух или более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции с публичных мероприятий, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным Федеральным законом от 19.06.2004 №54-ФЗ «О собраниях, митингах, демонстрациях, шествиях и пикетированиях»;

- повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу во второй раз;

- неоднократное обращение- обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу три раза и более;

- сообщение- устное сообщение, поступившее от заявителя по телефону и не подлежащее регистрации, за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровью;

- служебный документ- официальный документ, используемый в текущей деятельности учреждения;

- рассмотрение обращения- действия учреждения, главного врача, ответственного лица за работу с обращениями граждан, ответственного лица за учет поступивших обращений граждан и за контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, результатом которых является объективное, всестороннее и своевременное принятие решения по существу поставленных в обращении вопросов;

- принятие мер- выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением (полное фактическое удовлетворение поставленных в обращении вопросов);

- письменный ответ на обращение- направленный заявителю в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу или по адресу электронной почты либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании служебный документ следующего содержания:

- а) о результатах рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту

нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, с информацией по существу поставленных в обращении вопросов и правовым обоснованием;

б) о возвращении жалобы заявителю в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, в соответствии с запретом о направлении жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

в) о возвращении заявителю обращения в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

г) о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу главного врача или работников учреждения, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

д) о невозможности прочтения текста обращения в письменной форме и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес заявителя поддаются прочтению;

е) о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно (три раза и более) давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа с использованием Единого портала по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - 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;

ж) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

з) о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с тем, что текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- устный ответ на обращение- ответ на обращение в устной форме, данный заявителю в ходе личного приема;

- объективность- достоверность информации, полученной официальным, открытым способом, в результате непосредственного знакомства с фактами, оценка фактов, документов в части их подлинности и соответствия установленным требованиям, с исключением одностороннего мнения;

- всесторонность- разрешение по существу всех вопросов, поставленных в

обращении, принятие во внимание доводов всех участников, исследование и оценка информации на объективность, достоверность и достаточность;

- правовая обоснованность- обоснованность принятого решения в соответствии с законодательством: наличие ссылок на конкретные нормы права, правомерность применения тех или иных правовых актов к конкретной ситуации заявителя;

- направление обращения по компетенции- направление учреждением обращения с сопроводительным документом в государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- сопроводительный документ- служебный документ, направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с приложением обращения для его рассмотрения либо направляемый в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с приложением запроса;

- уведомление - служебный документ, направляемый заявителю:

а) о направлении (переадресации) обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

б) о продлении на конкретное количество дней, но не более чем на 30 дней, срока рассмотрения обращения в связи с направлением в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) запроса документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения;

в) о направлении (переадресации) запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации;

- исполнитель- должностное лицо учреждения, уполномоченное на рассмотрение обращения;

- аннотация- краткое содержание вопросов, поставленных заявителем в обращении;

- анонимное обращение – обращение заявителя:

а) в письменной форме, не содержащее фамилию или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) в форме электронного документа, не содержащее фамилию, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

в) в устной форме без предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя (паспорта или иного документа, удостоверяющего личность гражданина в соответствии с законодательством Российской Федерации);

- запрос - обращение пользователя информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в учреждение либо к главному врачу о предоставлении информации о деятельности учреждения;

- запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов;

- рассмотрение запроса - действия главного врача или ответственного лица за работу с обращениями граждан учреждения, направленные на предоставление ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

- ответ на запрос - служебный документ, направляемый пользователю информацией, в котором:

а) содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет");

в) содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях, если:

содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности главного врача, медицинских работников, а также учреждения;

запрашиваемая информация не относится к деятельности главного врача, медицинских работников, а также к деятельности учреждения;

запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке локальных актов, о проведении анализа деятельности главного врача, а также учреждения или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

- результат рассмотрения запроса - направление пользователю информацией ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации;

- официальный сайт - официальный сайт учреждения в сети "Интернет" (<https://ulcpp73.gosuslugi.ru/>), содержащий информацию о деятельности главного врача, медицинских работников, ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.»

- модуль "Обращения граждан" - автоматизированная информационно-поисковая система "Обращения граждан" в единой системе электронного документооборота Правительства и исполнительных органов Ульяновской области, используемая в учреждении для обработки поступающих обращений, запросов;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов деятельности учреждения, развитию общественных отношений, улучшению развития вопроса популяризации здорового образа жизни, повышения качества и доступности оказания медицинской помощи;

- 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;

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

1.4. Главный врач, ответственное лицо за работу с обращениями граждан, ответственное лицо за учет поступивших обращений граждан и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан, учреждение обеспечивают рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Ульяновской области, законами Ульяновской области, иными правовыми актами Ульяновской области, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Ульяновской области, а также настоящей Инструкцией.

1.5. Обращения и запросы рассматриваются главным врачом, ответственным лицом за работу с обращениями граждан, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

1.6. Организацию учета, систематизации, рассмотрения и обобщения обращений и запросов, личного приема, ведение делопроизводства по обращениям и запросам и обеспечение контроля за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет ответственное лицо за учет поступивших обращений граждан и контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан.

1.7. Определение исполнителей, принятие решений о направлении обращений, запросов на рассмотрение в орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращениях, запросах вопросов, осуществляются главным врачом или лицом, его замещающим, на основании ознакомления с документами.

1.8. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется на все обращения, поступившие в адрес главного врача и учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения.

Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений и запросов распространяется также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

1.9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в адрес главного врача с критикой деятельности учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

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

1.11. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.12. Работа с обращениями и запросами, поступившими в адрес главного врача или учреждения, является прямой служебной обязанностью исполнителей, которые несут установленную законодательством ответственность за своевременность и полноту рассмотрения указанных обращений и запросов.

1.13. Учет и регистрация обращений и запросов в адрес главного врача или учреждения осуществляется в модуле "Обращения граждан".

II. УЧЕТ, СИСТЕМАТИЗАЦИЯ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ

2.1. На основании статьи 33 Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» - граждане Российской Федерации имеют право обращаться в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» лично или через представителя, а также направлять индивидуальные или коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

2.2. Письменное обращение или запрос может быть доставлено в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» непосредственно заявителем, его представителем, фельдшерской связью, курьерской службой, поступить по почте.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются через систему VCSN-клиент «Жалобы горячая линия», через форму обратной связи на сайте учреждения, через платформу обратной связи с использованием Единого портала.

2.4. Обращение в устной форме передается заявителем в ходе личного приема.

2.5. Обращения в письменной форме и обращения в форме электронного документа, содержащие в адресной части пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.6. Обращения в письменной форме, доставленные в адрес учреждения, принимаются документоведом, который осуществляет их систематизацию и регистрацию в модуле «Обращения граждан».

2.7. При приеме текста в письменной форме:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращаются на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, к тексту письма прилагаются конверты и другие документы, направленные заявителем;

- составляется акт в двух экземплярах в случае отсутствия текста в письме, наличия в конвертах денежных знаков, ценных бумаг, отсутствия документов, указанных в тексте (один экземпляр акта приобщается к делу, другой- направляется в адрес заявителя с сопроводительным письмом соответствующего содержания).

2.8. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте работа с почтовым отправлением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения.

2.9. Тексты в письменной форме, в форме электронного документа, содержащие обращения, подлежат регистрации документоведом в модуле «Обращения граждан» в течение 3 дней с момента поступления в учреждение.

В случае поступления обращений в выходные и праздничные дни, их регистрация производится в течение 3 дней, следующих за выходными и праздничными днями.

2.10. Обращения в устной форме подлежат регистрации документоведом в день их поступления в учреждение с указанием даты и времени поступления.

2.11. При регистрации обращений в письменной форме, в форме электронного документа, в устной форме, в электронную регистрационную карточку (далее –ЭКР) модуля «Обращения граждан» вносятся следующие данные:

- дата регистрации;
- фамилия(и), имя(имена), отчество(а) заявителя(ей) (последнее - при наличии);
- пол заявителя (мужской, женский);
- почтовый(ые) адрес(а) заявителя(ей) и (или) адрес электронной почты;
- вид обращения (заявление, предложение, жалоба);

тип обращения (индивидуальное, коллективное, анонимное (без фамилии или без адреса);
 имеющиеся льготы;
 форма документа (письменная, устная, в форме электронного документа);
 признак "многопишущий заявитель";
 канал поступления (вид доставки) (почта, личный прием, канал электронного обмена - межведомственный электронный документооборот (МЭДО), получено из Министерства здравоохранения Ульяновской области и др.);

если обращение переадресовано из другого органа:

признак "открытое письмо";
 источник поступления;
 входящий номер сопроводительного письма;
 Ф.И.О. исполнителя;
 сведения об адресате (орган, руководитель органа, заместитель руководителя органа либо иные адресаты);
 количество листов либо формат и объем электронного файла;
 наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);
 аннотация обращений, проекты поручений исполнителям.

2.12. Поступившие в учреждение тексты обращений подлежат сканированию с созданием электронного образа документа и прикреплению в ЭКР в модуле «Обращения граждан».

2.13. Документовед при регистрации текстов в письменной форме и в форме электронного документа, проставляет учетный штамп с указанием даты регистрации текста заявителя и регистрационного номера документа и осуществляет систематизацию и обобщение текстов заявителей на этапе их прочтения и разделение:

- на обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом №59-ФЗ;

- на обращения, которые в соответствии с частью второй статьи 1 Федерального закона №59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

- на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом №8-ФЗ;

- на запросы, подлежащие рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом №8-ФЗ, с учетом особенностей, предусмотренных иными федеральными конституционными законами, федеральными законами и принимаемыми в соответствии с ними нормативными правовыми актами Российской Федерации;

- на обращения иностранных граждан и лиц без гражданства, которые в соответствии с частью 3 статьи 1 Федерального закона №59-ФЗ подлежат рассмотрению в порядке, установленном международными договорами Российской Федерации или федеральными законами.

2.14. Систематизация и обобщение обращений заявителей обеспечивается определением и внесением в ЭРК на основе анализа:

- кратности поступления обращения (первичное, повторное, неоднократное);
- вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- цифрового кода вопроса, содержащегося в обращении (запросе) либо четырехзначного цифрового кода подвопросов, если вопрос их объединяет, в соответствии с тематическим классификатором обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц;
- вида каждого вопроса: предложение; заявление; жалоба;
- типа соответствующего вида каждого вопроса;
- по каждому вопросу предмета ведения (уровня компетенции);
- решения, принятого по обращению;
- выявления обращений, для которых статьей 11 Федерального закона №59-ФЗ предусмотрен отдельный порядок рассмотрения.

2.15. По завершении процедуры регистрации обращению автоматически присваивается соответствующий номер с указанием актуальной даты регистрации. Затем ЭКР документоведом распечатывается на бумажном носителе, которая прикладывается к обращению, и в установленном порядке кладется в почту главному врачу.

2.16. По результатам ознакомления с представленными текстом обращения и прилагаемыми к нему документами главный врач или лицо, его замещающее, назначает исполнителя и указывает срок рассмотрения обращения.

2.17. По возвращении ЭРК с собственноручной резолюцией главного врача или лица, его замещающего, документоведом сканируются, сканированные образы документов размещаются в модуле "Обращения граждан" в целях оперативной электронной рассылки документов исполнителям.

2.18. В случае направления обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ в другой государственный орган или орган местного самоуправления по компетенции исполнителем готовятся проекты сопроводительных писем в адрес должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение вопросов, содержащихся в обращении.

Сопроводительные письма с приложением сканированных образов ЭРК и обращений, подписанные усиленной квалифицированной электронной подписью или собственноручной подписью главного врача учреждения или лица, его замещающего, направляются в адрес соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления посредством электронной рассылки в модуле "Обращения граждан" или почтовой связью (в

случае отсутствия у исполнителя доступа к модулю "Обращения граждан") в течение 7 дней со дня регистрации обращений в учреждении.

В адрес заявителя исполнителем готовится уведомление о перенаправлении его обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления в соответствии с компетенцией за подписью главного врача или лица, его замещающего.

2.19. В случае направления уведомления на обращение в форме электронного документа на указанный заявителем в обращении адрес электронной почты сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку, который затем приобщается к материалам по обращению и передается в архив на хранение.

III. ПОСТАНОВКА НА КОНТРОЛЬ И ПРОДЛЕНИЕ СРОКОВ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. Главным врачом учреждения или лицом, его замещающим, на контроль ставятся все обращения, поступившие в учреждение.

3.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления, лечебное профилактическое учреждение или должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов, по обоснованному и мотивированному ходатайству исполнителя, срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом или лицом, его замещающим, не более чем на 30 дней. При этом устанавливается новый срок контроля. Заявителю направляется исполнителем уведомление о продлении срока обращения не позднее трех дней до дня истечения первоначального срока. Вносится соответствующая корректировка по дате исполнения обращения в модуль «Обращения граждан».

3.3. Главным врачом в тексте поручения исполнителю могут быть установлены сокращенные сроки рассмотрения обращения.

При резолюции «Срочно» («Незамедлительно») или «Оперативно» предусматриваются соответственно 3-дневный и 10-дневный сроки рассмотрения обращения граждан и запросов со дня подписания главным врачом.

Поручения по обращению, запросу при резолюции «Зайдите» и «Прошу переговорить»- в течение одного календарного дня с даты подписания поручения главным врачом.

Главным врачом могут устанавливаться также сроки для предоставления промежуточной информации по результатам рассмотрения обращения в целях поэтапного решения вопросов, поставленных заявителем.

IV. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ (подготовка, направление ответа заявителю и подготовка информации по результатам рассмотрения обращения). СНЯТИЕ ОБРАЩЕНИЯ С КОНТРОЛЯ.

4.1. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» либо с выездом по адресу, указанному в обращении.

4.2. Обращение рассматривается в течение 27 дней со дня его регистрации в учреждении, за исключением обращений, указанных в подпункте 4.2.1. настоящего пункта.

Ответ заявителю предоставляется исполнителем документоведу для доклада главному врачу или лицу, его замещающему, не позднее чем за 2 дня до истечения последнего дня установленного срока, за исключением обращений, указанных в подпункте 4.2.1 настоящего пункта, и если иное не предусмотрено законодательством или не указано в поручении главного врача или лица, его замещающего.

Первым днем течения срока рассмотрения обращения, направления его по компетенции является день его регистрации в учреждении.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, то оно подлежит исполнению не позднее рабочего дня, предшествующего нерабочему дню.

4.2.1. Коллективное обращение, поступившее в адрес главного врача или учреждения, рассматривается в течение 20 дней со дня его регистрации в учреждении.

4.3. В случае если текст обращения в письменной форме не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. 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 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, письмом за подписью главного врача или лица, его замещающего.

4.5. Обращение в письменной форме по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, на основании резолюции главного врача направляется документоведом в течение 7 дней со дня его регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения, за исключением случая, предусмотренного в пункте 4.3 настоящего раздела.

4.6. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации документоведом возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в пункте 4.7. настоящего раздела.

4.7. На поступившее в адрес главного врача или учреждения обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности, на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона №59-ФЗ на официальном сайте учреждения.

4.8. В случае поступления в адрес главного врача или учреждения письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 4.7 настоящего раздела на официальном сайте, гражданину, направившему обращение, исполнителем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

В случае, предусмотренным абзацем первым настоящего пункта ответ на обращение, направляется заявителю при наличии просьбы о его направлении.

4.9. Главный врач при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников учреждения, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить заявителю о недопустимости злоупотребления правом.

Дополнительно главный врач вправе принять решение о направлении обращения:

в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, с сообщением об этом заявителю;

в органы внутренних дел для организации проверки в рамках уголовно-процессуального законодательства по факту угроз жизни, здоровью и имуществу работников учреждения либо членов их семей.

4.10. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

В случае отсутствия в обращении, указанном в абзаце первом настоящего пункта, сути заявления, предложения, жалобы заявителю направляется разъяснение о необходимости соблюдения статьи 7 Федерального закона №59-ФЗ при направлении обращений в адрес учреждения.

4.11. В случае если в обращении содержится вопрос, на который заявителю 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 заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес главного врача или учреждения. О данном решении исполнителем уведомляется заявитель, направивший обращение.

4.11.1. При получении обращения, указанного в пункте 4.11 настоящего раздела, исполнитель направляет заявителю ответ с предупреждением о возможности прекращения переписки с ним по конкретному вопросу при получении в дальнейшем обращения, содержащего вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства и указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес главного врача или учреждения.

4.11.2. В случае если заявитель повторно направляет обращение, указанное в пункте 4.11 настоящего раздела, несмотря на направленное в его адрес предупреждение о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу, исполнитель готовит докладную записку на имя главного врача на принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем, содержащую анализ содержания первичного, повторного и неоднократного обращений, находившихся на рассмотрении у исполнителя, на предмет отсутствия в них новых доводов и обстоятельств, рассмотрения всех трех обращений одним и тем же лицом, а также обзор содержания направленных в адрес заявителя ответов, в том числе с предупреждением о прекращении переписки с заявителем по конкретному вопросу.

4.11.3. В случае принятия главным врачом учреждения положительного решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем исполнитель направляет в адрес заявителя уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу за подписью главного врача учреждения.

В случае принятия главным врачом отрицательного решения исполнителем готовится в адрес заявителя ответ по существу поставленных в обращении вопросов в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

4.11.4. В дальнейшем при получении в адрес главного врача или учреждения обращения от заявителя, содержащего вопрос, переписка по которому с заявителем была в установленном порядке прекращена, обращение документоведом списывается "в дело", а в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по конкретному вопросу на основании части 5 статьи 11 Федерального закона №59-ФЗ с указанием реквизитов (номера и даты регистрации) письма, ранее направленного в его адрес.

4.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законом тайну, исполнителем сообщается заявителю о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.13. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в адрес учреждения.

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

В данном случае жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.15. Решение о прекращении рассмотрения обращения по личному заявлению заявителя принимается главным врачом.

4.16. В случае если в обращении в письменной форме не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается, и оно списывается "в дело" документоведом после согласования с главным врачом учреждения. 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 по согласованию с главным врачом учреждения.

4.17. При рассмотрении обращения исполнитель:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в том числе с участием заявителя в случае необходимости;

в установленном законодательством порядке запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

осуществляет в случае необходимости выезд к заявителю или на место, указанное в обращении;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, или разъясняет его права, предусмотренные законодательством Российской Федерации;

обеспечивает подготовку письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.4, 4.7 и в абзаце первом пункта 4.8 настоящего раздела;

уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения обращения;

докладывает главному врачу в соответствии с поручением (в виде устного доклада и предоставления обобщенной информации в письменной форме) о результатах исполнения поручения по рассмотрению обращения;

в случае размещения ответа на обращение на официальном сайте в соответствии с пунктами 4.7 и 4.8 настоящего раздела сообщает заявителю электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.18 Исполнитель при подготовке проекта ответа заявителю:

четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает все установленные обстоятельства, отражает все доводы заявителя;

указывает, какие меры приняты к виновным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

указывает по каким причинам со ссылкой на конкретные нормы права вопрос, содержащийся в обращении, не может быть удовлетворен, разъясняя право гражданина на обжалование принятого по обращению решения или действия (бездействия) в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством;

разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;

представляет информацию о полученных сведениях в случае, если рассмотрение обращения производилось с выездом на место, прикладывая в случае необходимости материалы, подтверждающие положительное решение вопроса.

4.19. Исполнители (соисполнители) по согласованию могут подготовить общий ответ заявителю. В этом случае соисполнители не позднее чем за 5 дней до истечения установленного в поручении срока рассмотрения обращения обязаны представить исполнителю, указанному в поручении первым, все необходимые документы для подготовки окончательного (обобщенного) ответа заявителю.

На каждого соисполнителя возлагается равная ответственность за подготовку ответа заявителю в той части обращения, решение которой входит в его полномочия.

4.20. Ответ заявителю и информация по результатам рассмотрения обращения подписываются главным врачом учреждения или лицом, его замещающим.

4.21. Регистрация и отправка ответа заявителю осуществляется в течение 1 рабочего дня с момента подписания документа.

После направления ответа на электронный адрес заявителя документоведом сохраняется снимок экрана почтовой программы, подтверждающий отправку ответа, который затем приобщается к материалам по обращению.

4.22. Направление (переадресация) обращения другому исполнителю допускается по согласованию с главным врачом учреждения при условии подтверждения обоснованности переадресации.

Максимальный срок возврата обращения, ошибочно направленного, составляет 2 рабочих дня. При этом обращение возвращается с сопроводительным письмом, содержащим обоснование переадресации обращения в другой государственный орган, орган местного самоуправления другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, со ссылкой на правовой акт.

При отсутствии объективного обоснования или пропуска срока, указанного в абзаце втором настоящего пункта, обращение к возврату не принимается.

Обращения, ошибочно направленные Министерством здравоохранения Ульяновской области в подведомственные учреждения здравоохранения, в соответствии с частью 3 статьи 8 Федерального закона №59-ФЗ перенаправляются указанными учреждениями в течение 7 дней со дня регистрации в этом учреждении в соответствующие учреждения здравоохранения, в компетенцию которых входит решение содержащихся в обращении вопросов с уведомлением заявителя и Министерство здравоохранения Ульяновской области.

4.23. При оценке ответов заявителям исполнитель, ответственное лицо за работу с обращениями граждан и документов осуществляют:

- проверку соблюдения сроков рассмотрения обращения;
- проверку документов на наличие необходимых реквизитов:
 - а) бланка ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.»;
 - б) даты и исходящего номера;
 - в) ссылки на дату и номер обращения;
 - г) ссылки на источник поступления обращения;
 - д) должности, фамилии и инициалов, подписи исполнителя;
- анализ содержания ответа заявителю по следующим критериям:
 - а) полнота освещения всех вопросов, поставленных в обращении;
 - б) раскрытие всех установленных обстоятельств;
 - в) отражение всех доводов заявителя;
- оценку принятия решения по результатам рассмотрения обращения:
 - а) "поддержано";
 - б) "не поддержано";
 - в) "разъяснено";
- анализ полноты принятых мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей, в случае принятия решения по результатам рассмотрения жалобы "поддержано";
- проверку наличия разъяснений о порядке реализации прав, свобод и законных интересов заявителя в случае принятия решения по результатам рассмотрения заявления "разъяснено";

- проверку наличия разъяснений о праве гражданина на обжалование в административном и (или) судебном порядке принятого решения "не поддержано";

- проверку наличия ссылок на конкретные правовые акты и правильность их реквизитов;

- оценку правомерности применения данных норм права в конкретной ситуации;

- проверку наличия документов и материалов, необходимых для принятия конкретного решения по обращению.

4.24. По результатам проверки ответов заявителям главный врач учреждения дает оценку:

- своевременности рассмотрения обращения;

- всесторонности рассмотрения обращения;

- объективности рассмотрения обращения;

- правовой обоснованности мер, принятых по результатам рассмотрения обращения.

4.25. При ответе заявителю не допускается предоставление противоречивой по содержанию информации.

Запрещается направлять заявителям ответы с исправлениями (в том числе в реквизитах).

4.26. Ответ на коллективное обращение направляется на имя одного из подписавших его лиц, чей почтовый адрес указан в обращении, с просьбой довести ответ до сведения других заявителей. Если в коллективном обращении указано конкретное лицо или адрес, на который следует направить ответ, он направляется на указанный адрес или конкретному лицу.

4.27. Исполнитель и документовед делают отметку об исполнении поручения о рассмотрении обращения в электронной карточке резолюции, прилагают сканированный образ ответа заявителю, создают краткий отчет об исполнении, снимают с контроля внутренние поручения, адресованные нижестоящим исполнителям, и обеспечивают привязку ответа заявителю к ЭРК обращения.

4.28. В случае если ответ заявителю удовлетворяет критериям своевременности, объективности, всесторонности и правовой обоснованности, исполнитель готовит пакет документов по обращению на подпись главному врачу учреждения.

В случае если ответ заявителю не удовлетворяет хотя бы по одному из критериев, обозначенных в первом абзаце настоящего пункта, пакет документов по обращению возвращается исполнителю для доработки.

4.29. Отметка "в дело" о списании документов по результатам рассмотрения обращения в архив ставится главным врачом учреждения при условии исполнения всех поручений по рассмотрению обращения.

4.30. Заявитель либо его представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения

обращения, если эти материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

V. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

5.1. Прием граждан главным врачом, руководителями структурных подразделений проводится в соответствии с графиком личного приема граждан должностными лицами ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» (приложение к Инструкции № 1).

Информация об установленных для приема днях и часах доводится до сведения работников и пациентов путем размещения на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и информационных стендах учреждения.

5.2. Организацию и подготовку личного приема главного врача и заместителя главного врача по медицинской части осуществляет документовед.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность, на основании которого осуществляется оформление карточки личного приема. Содержание устного обращения также заносится в карточку личного приема гражданина (приложение к Инструкции №2).

Карточка личного приема является документом внутреннего пользования и не подлежит выдаче на руки заявителю.

Карточки личного приема хранятся у документоведа.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность заявителя, документоведом разъясняется заявителю право направить обращение в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа. При этом карточка личного приема не заводится.

5.4. Ответ на обращение, поданное на личном приеме, дается гражданину при его согласии устно в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем в карточке личного приема гражданина заявителем собственноручно делается запись: «Ответ на обращение получен в ходе личного приема. От письменного ответа отказываюсь», которая подтверждается подписью заявителя.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящей Инструкцией, при этом исполнитель кроме письменного ответа делает отметку в карточке личного приема гражданина о результатах рассмотрения обращения.

5.5. Поданные на личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Обращения с личного приема регистрируются в модуле «Обращения граждан» системы электронного документооборота, ставятся на контроль в

день личного приема и направляются для исполнения.

5.6. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.», гражданину разъясняется право обратиться в соответствующие органы (к соответствующему должностному лицу).

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

5.8. Контроль за исполнением поручений по обращениям с личного приема осуществляет ответственное лицо за работу с обращениями граждан.

VI. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЗАПРОСОВ

6.1. Запрос о деятельности ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.», составленный в письменной форме, подлежит регистрации в модуле «Обращения граждан» в течение трех дней со дня его поступления в учреждение.

Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления в учреждение.

В случае, если запрос не относится к сфере деятельности учреждения, он направляется в течение 7 дней со дня регистрации в орган государственной власти или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос лицу.

Запрос подлежит рассмотрению в 30-дневный срок со дня его регистрации в учреждении, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

6.3. Исполнитель по направленному в установленном порядке запросу о предоставлении документов и материалов государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц обязан в течение 15 дней со дня регистрации запроса в учреждении предоставить запрашиваемые документы и материалы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.4. В случае если представление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, исполнитель уведомляет об отсрочке ответа на запрос в течение 7 дней со дня его регистрации с указанием причины такой отсрочки и срока представления запрашиваемой информации, который не может превышать 15 дней сверх установленного срока для ответа на запрос.

6.5. Информация о деятельности главного врача, медицинских работников и учреждения подготавливается в виде ответа на запрос, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация либо в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации.

6.6 Информация не предоставляется в случае, если:
содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию;

в запросе не указаны почтовый адрес, адрес электронной почты или номер факса для направления ответа на запрос либо абонентский номер телефонной связи, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

запрашиваемая информация не относится к деятельности главного врача, медицинских работников и учреждения;
запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;
запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых в учреждении, проведении анализа деятельности главного врача, медицинских работников и учреждения или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией.

6.7. Исполнителем может быть принято решение о не предоставлении информации о деятельности главного врача, медицинских работников и учреждения по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети "Интернет".

В этом случае в ответе на запрос указываются наименование, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация.

6.8. В случае если запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа, в ответе на запрос указываются вид, наименование, номер и дата принятия акта, в соответствии с которым доступ к этой информации ограничен.

В случае если часть запрашиваемой информации относится к информации ограниченного доступа, а остальная информация является общедоступной, исполнитель включает в ответ пользователю информацией запрашиваемую информацию, за исключением информации ограниченного доступа.

6.9. На запрос в устной форме по абонентскому номеру телефонной связи, которая функционирует ежедневно с 8.00 до 12.00 и с 13.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней: (8422) 63-59-56, документоведом предоставляется следующая информация:

- о почтовом (электронном) адресе и режиме работы учреждения;
- о порядке и формах обращения в адрес главного врача учреждения и ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.»;
- о порядке и времени личного приема главного врача, заместителя главного врача по медицинской части, руководителей структурных подразделений учреждения;

- об установленных законодательством Российской Федерации сроках рассмотрения обращений, запросов;

- о фамилии, имени и отчеству лица, ответственного за работу с обращениями;

- о фамилии, имени, отчеству и рабочем телефоне исполнителя;

- о регистрационном номере поступившего в учреждение обращения, запроса и о том, в какой соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении, запросе вопросов, они направлены на рассмотрение;

- о порядке обжалования действий (бездействия) исполнителя.

6.10. Устные сообщения, поступившие по абонентскому номеру телефонной связи, не являющиеся запросом в соответствии с требованиями Федерального закона №8-ФЗ, регистрации в модуле "Обращения граждан" не подлежат за исключением сообщений, содержащих факты об угрозе жизни и здоровью, при поступлении которых заполняется карточка обращения по телефону (приложение к Инструкции №3).

6.11. На сообщения в устной форме, указанные в пункте 6.10. настоящего раздела, документоведам принимается одно из следующих решений:

- об информировании заявителя об органе, в компетенцию которого входит решение вопроса, содержащегося в устном сообщении, и порядке направления в этот орган обращения в письменной форме или в форме электронного документа в целях обеспечения его объективного и всестороннего рассмотрения;

- об информировании заявителя о порядке и формах обращения в адрес главного врача учреждения и в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.».

VII. ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

7.1. Делопроизводство по письмам граждан в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» организуется применительно к требованиям Инструкции по делопроизводству и ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Ведение делопроизводства по письмам, подготовки приема посетителей и материалов к нему возлагается на документоведа.

7.2. На повторных предложениях, заявлениях, жалобах в правом верхнем углу делается отметка «Повторно».

7.3. Письма заявителей должны быть возвращены после их разрешения документоведе со всеми относящимися к ним материалами и экземпляром учетной карточки личного приема для формирования дела.

7.4. Запрещается формирование и хранение дел с обращениями граждан у исполнителей.

7.5. На каждом предложении, заявлении, жалобе после окончательного решения и исполнения должна быть надпись «В дело» и личная подпись лица,

принявшего это решение.

7.6. Письменные обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением (запросы, промежуточные ответы, а также в необходимых случаях и конверты), формируются в отдельное дело по фамилии.

7.7. Документы в этом деле располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или поступления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

7.8 При формировании дела проверяются правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные предложения, заявления и жалобы, а также неправильно оформленные документы подшивать в дело *запрещается*.

VIII. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

8.1. При уходе в отпуск или увольнении исполнитель обязан передать документоведу все имеющиеся у него на исполнении обращения.

8.2 В целях проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» приказом главного врача создается Комиссия по рассмотрению обращений граждан.

8.3. Комиссия проверяет *не реже одного раза в квартал* соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принятые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

В ходе проверки устанавливается правильность учета, своевременность рассмотрения и исполнения поступающих обращений посетителей, вскрываются причины, вызывающие жалобы, и особенно повторные (Приложение к Инструкции № 4).

Кроме того проверяется информированность заявителя о возможности в случае несогласия с ответом либо неполучения ответа в установленный срок обратиться:

в Министерство здравоохранения Ульяновской области

Адрес для почтовых отправок: 432000, г. Ульяновск, ул. Кузнецова, 18А

Телефон «горячей линии» 8 800 200 7307 (звонок бесплатный)

в Территориальный фонд обязательного медицинского страхования Ульяновской области (ТФОМС Ульяновской области)

Адрес для почтовых отправок: 432071, г. Ульяновск, ул. Марата, 33

Телефон «горячей линии» 8 800 100 7309 (звонок бесплатный)

в Управление Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области

Адрес для почтовых отправок: 432071, г. Ульяновск,

ул. Дмитрия Ульянова, 4

Телефон «горячей линии» 8 800 707 6858 (звонок бесплатный)

в территориальный орган Росздравнадзора по Ульяновской области

Адрес для почтовых отправлений: 432063, г. Ульяновск,

ул. Красноармейская, д. 38

Запись на личный прием: 8 8422 214351

8.4. Ежеквартально, в срок не позднее 10 числа, следующего за отчетным периодом, о результатах проверки составляется «АКТ проверки состояния работы по рассмотрению обращений граждан в ГУЗ «Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии имени Героя Российской Федерации Максимчука В.М.» за _____ квартал 20__ г.» (далее – Акт) (Приложение к Инструкции № 5).

8.5. Акт подлежит хранению совместно с материалами по организации работы с обращениями в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.».

8.6. Ежеквартально Акт размещается на официальном сайте ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции

Министерство здравоохранения Ульяновской области

Государственное учреждение здравоохранения
«Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам,
пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии имени Героя
Российской Федерации Максимчука В.М.»

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Дата приема _____
Время приема _____

ФИО _____
Число, месяц, год рождения _____
Адрес места регистрации _____
Адрес места проживания _____
Контактные данные (телефон, электронная почта) _____
Частота обращений: первичное, повторное, многократное _____
Вид обращения: *Предложение, Заявление, Жалоба* _____
Льготы _____
Место работы _____
Сведения о доходе (с согласия заявителя) _____
Состав семьи (с согласия заявителя) _____
Содержание
обращения _____

Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны
необходимые разъяснения, выдано направление и тому подобное) _____

Информация о направлении обращения в органы государственной власти, органы местного
самоуправления, правоохранительные органы, в суд _____

Согласен с вышеизложенным содержанием устного обращения _____

Ответ на обращение получен в ходе личного приема. Письменный ответ не требуется /
требуется (нужное подчеркнуть) _____

Подпись

Кто проводил прием _____

(Должность, подпись, ФИО)

Государственное учреждение здравоохранения
«Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания помощи лицам,
пострадавшим от радиационного воздействия, и профессиональной патологии имени Героя
Российской Федерации Максимчука В.М.»

Дата обращения _____
Время обращения _____

ФИО _____
 Число, месяц, год рождения _____
 Контактные данные (телефон, электронная почта) _____
 Содержание обращения _____

Отметка о результатах решения _____

Обращение принял: _____

График
личного приема граждан должностными лицами
ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.»

Фалина Елена Юрьевна	Главный врач	Вторник 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ Пятница 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Демина Ольга Вячеславовна	Зам. главного врача по медицинской части	Понедельник 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰ Среда 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰
Наскина Марина Владимировна	Главная медицинская сестра	Вторник 14 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰ Четверг 14 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰
Колесникова Галина Васильевна	Заведующая поликлиническим отделением	Понедельник 13 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰ Четверг 13 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰
Климочкина Марина Ивановна	Заведующая дневным стационаром	Среда 12 ⁰⁰ - 14 ⁰⁰ Пятница 12 ⁰⁰ - 14 ⁰⁰
Хазова Ольга Анатольевна	Заведующая ПО №1	Понедельник 14 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ Среда 14 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰
Башарина Елена Викторовна	Заведующая ПО №2	Понедельник 14 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰ Среда 14 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰
Родионова Людмила Михайловна	Заведующая ФТО	Пятница 14 ⁰⁰ - 15 ⁰⁰
Голов Владимир Викторович	Начальник хозяйственной службы	Среда 15 ⁰⁰ - 16 ⁰⁰

ПЕРЕЧЕНЬ
вопросов, разрешаемых Комиссией по работе с обращениями граждан
при проверке соблюдения порядка рассмотрения и анализа
содержания поступивших обращений граждан

1. Количество и характер поступивших обращений (в том числе по результатам личного приема) за квартал (год).
2. Количество и характер обращений граждан.
3. Наиболее часто встречающиеся вопросы.
4. Количество и характер решений, принятых по обращениям.
5. Недостатки в организации работы с обращениями.
6. Предложения по улучшению работы с обращениями и личному приему граждан.

Министерство здравоохранения Ульяновской области

Государственное учреждение здравоохранения
«Ульяновский областной клинический медицинский центр
оказания помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия, и
профессиональной патологии имени
Героя Российской Федерации Максимчука В.М.»

А К Т

проверки состояния работы по рассмотрению обращений граждан
в ГУЗ «Ульяновский областной клинический медицинский центр оказания
помощи лицам, пострадавшим от радиационного воздействия, и
профессиональной патологии имени Героя Российской Федерации
Максимчука В.М.»

за _____ квартал 20__ г.

Комиссия, назначенная приказом главного врача от «__» ____ 20__ г.
№ __, в составе: председатель комиссии: ____, члены комиссии: ____, в
период с ____ по ____ 20__ года проверила состояние работы по рассмотрению
обращений граждан в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» в ____
квартале 20__ года.

Проверкой установлено:

В ____ квартале 20__ г. поступило:

- ____ письменных обращения граждан;
- ____ устных обращений граждан по результатам личного приема.

а) по работе с жалобами и заявлениями

1. Поступившие обращения характеризуются следующими данными:
поступили из:

- Министерства здравоохранения Ульяновской области - ____;
- Управления Роспотребнадзора по Ульяновской области - ____.
- лично от граждан - ____
- по информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» - ____.

обращались по вопросам:

- об оказании содействия в восстановлении документов по наличию
профзаболевания - ____;

заявления разрешены:

- положительно - ____;
- даны разъяснения - ____;
- отказано - ____.

Учет жалоб и заявлений ведется в книге № _____. Хранение жалоб,
заявлений и материалов к ним осуществляется в отдельном деле № ____.

Ответственная за ведение учетной документации - документовед

Филиппова О.Б.

б) по приему посетителей

1. Прием посетителей организован в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказа главного врача от «___»___20__г. №__.

2. Контроль за работой по приему посетителей в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» осуществляет главный врач.

3. За период с ___ по ___ 20__г. главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части (указываются все должные лица, которые осуществляли личный прием граждан за отчетный период) было принято ___ граждан по личным вопросам. Все они занесены в карточки учета личного приема граждан.

4. Поступившие обращения характеризуются следующими данными:

обращались по вопросам:

- о проведении экспертизы связи заболевания с профессией - ___;

заявления разрешены:

- положительно - ___;

- даны разъяснения - ___;

- отказано - ___.

Основные причины обращений граждан - установление связи заболевания с профессией...

Все обращения рассматривались индивидуально, с обязательной беседой с заявителем и предоставлением ему письменного ответа. При этом гражданам разъяснялся порядок установления связи заболевания с профессией, а также основные вопросы по прохождению медицинского осмотра.

По основным вопросам, поднимаемыми заявителями, принимались следующие меры по их разрешению:

- производилось тщательное разбирательство поступивших обращений, в необходимых случаях истребовались объяснения и другие документы;

- осуществлялся контроль за соблюдением сроков разрешения обращений, а также за принятием по ним решений;

- принимались реальные меры по разрешению обращений;

- оказывалась практическая помощь по обращениям (в т.ч. квалифицированные консультации по медицинским вопросам);

- осуществлялось тесное сотрудничество с органами гос.власти.

ВЫВОД:

Учет и рассмотрение обращений граждан в ГУЗ «УОКМЦ ОПЛПРВ и ПП им. Максимчука В.М.» ведется в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и приказа главного врача от «___»___20__г. №__ «_____».

Председатель комиссии:

Члены комиссии: