

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»

I. Общие положения

1.1. Рассмотрение обращений в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Ставропольского края ГБУЗ СК «Ставропольский краевой специализированный центр профилактики и борьбы со СПИД и инфекционными заболеваниями» (далее - ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД») осуществляется в соответствии с

федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Законом Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае».

1.2. Настоящий порядок распространяется на рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Граждане имеют право обращаться в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения). Обращения рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.5. Сотрудники ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям несет секретарь

ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

2. Основные термины

2.1. Обращение - это направленные в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» или должностному лицу ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба или ходатайство, а также устное обращение гражданина.

2.2. Предложение - это обращение гражданина, содержащее изложение конкретных мер, направленных на улучшение организации и деятельности учреждения и филиалов, на решение вопросов лечебной, профилактической, организационной, экономической, социально-культурной и других сфер деятельности центра.

2.3. Заявление - это обращение гражданина по поводу реализации принадлежащих ему прав и свобод, закрепленных Конституцией РФ и законодательством РФ.

2.4. Жалоба - это обращение гражданина по поводу восстановления его прав, свобод и законных интересов, нарушенных решениями и действиями (бездействием) государственного учреждения, должностного или физического лица, а также восстановление его прав, свобод или законных интересов других граждан.

2.5. Ходатайство - это обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, изложенное в письменной форме, которые предусмотрены законодательством РФ, а также обращение гражданина, общественного объединения или должностного лица в поддержку просьбы иного гражданина о признании определенного статуса, прав и свобод.

2.6. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления (учреждении, организации).

3. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

3.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 355029 г. Ставрополь, ул. Ленина, 434. ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

3.2. Самостоятельная подача письменных обращений осуществляется по адресу: г. Ставрополь, ул. Ленина, 434, каб. № 20.

3.3. Режим работы кабинета № 20:

понедельник – пятница	- с 9.00 до 16.00
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.30

3.4. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» (далее - официальный сайт) : www.spid26.ru, www.спид26.рф

3.5. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру:
8 (8652) 94-52-99.

3.6. Обращения также могут поступать по телефону "горячей линии", информация о работе которой размещена на официальном сайте.

3.7. График личного приема граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

4. Прием и регистрация обращения

4.1. Поступающие в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» письменные обращения принимаются секретарем.

4.2. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать: наименование медицинской организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения;
суть предложения, заявления или жалобы;
личную подпись и дату.

4.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

4.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру секретарем. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем или его заместителями.

4.5. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, секретарь ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД»:

- а) проверяет правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- в) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма секретарь, принимающий по-

что, подкалывает заверенный её подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

4.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма секретарь возвращает на почту невскрытыми.

4.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, должно содержать:

сведения о фамилии, имени, отчестве (последнее - при наличии) гражданина (заявителя);

адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ; уведомление о переадресации обращения.

Гражданин (заявитель) вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4.8. Все поступившие в письменной форме или в форме электронного документа обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан в течение трех дней с момента поступления (приложение 1).

4.9. Ответственность за ведение журнала регистрации обращений граждан возлагается на секретаря.

4.10. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

4.11. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале регистрации делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в журнале регистрации делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

4.12. Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному

заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале регистрации делается отметка "Повторное".

4.13. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

4.14. Поступившие письменные обращения передаются руководителю ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» или его заместителю.

4.15. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику учреждения принимает главный врач или его заместитель в форме резолюции в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

4.16. После рассмотрения главным врачом или его заместителем обращение вместе с резолюциями возвращаются к секретарю, которая направляет их исполнителям.

4.17. Исполнение обращений, доложенных главному врачу, берется на контроль секретарем.

4.18. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям, ответственным исполнителем является структурное подразделение или должностное лицо, указанное в резолюции первым.

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

4.20. Жалобы не должны направляться на рассмотрение должностному лицу или сотруднику ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

4.21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

5. Рассмотрение обращения и подготовка ответа

5.1. Ответственный исполнитель и соисполнитель знакомятся с содержанием обращения и приступают к подготовке ответа или соответствующих запросов, необходимых для ответа.

5.2. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения возвращает его секретарю с пометкой для внесения соответствующих исправлений в журнал регистрации обращений и передачи обращения по принадлежности.

5.3. Передача обращений из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через секретаря на основании резолюции руководителя структурного подразделения либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

5.4. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, то в течение 7 дней со дня регистрации обращения гражданину направляется сообщение о невозможности рассмотрения обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы;

- 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;

- если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.5. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5.6. Общий срок рассмотрения обращений по существу составляет 30 дней. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель структурного подразделения - ответственный исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.7. Ответственный исполнитель готовит проект окончательного ответа гражданину, при необходимости обобщив информацию, полученную от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, и

передает проект ответа на подпись руководителю (заместителю руководителя).

5.8. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

5.9. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, завизировавшего или подписавшего его, запрещается.

5.10. Подготовленные ответы ответственным исполнителем распечатываются в установленном порядке на официальном бланке ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», визируются и передаются на подпись главному врачу или его заместителю.

5.11. Подписанные главным врачом или его заместителем ответы на обращения передаются секретарю для регистрации и отправки заявителю.

6. Порядок направления ответа и завершения работы с обращением

6.1. Подписанный и зарегистрированный ответ на обращение, поступившее в письменной форме по почте, отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.2. Отправка ответов гражданам по электронной почте, происходит для исполненных обращений, в которых указан электронный адрес и есть признак "требуется ответа по электронной почте". Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

6.3. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4. На каждом обращении, после принятия решения об окончании его рассмотрения, руководителем структурного подразделения - ответственным исполнителем ставится личная подпись, делается надпись "В дело" и указывается дата.

6.5. Подлинники обращений, документы исполненного обращения с ответом, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела у секретаря в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

- а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
- б) систематический (по входящим регистрационным номерам).

6.6. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

6.7. Копии обращений, а также других документов, относящихся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в структурном

подразделении в соответствии с номенклатурой дел (при необходимости).

7. Организация и проведение личного приема граждан

7.1. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

7.2. Личный прием граждан осуществляют главный врач, заместители главного врача, заведующая Кисловодским филиалом (г. Кисловодск). Запись граждан на личный прием к руководителям производится по вопросам, отнесенным к их компетенции.

7.3. График личного приема граждан утверждается главным врачом и размещается на стендах и официальном сайте учреждения www.spid-26.ru.

7.4. Организацию личного приема граждан осуществляет секретарь путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководителем;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД», необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

7.5. При записи граждан на личный прием заводится учетная карточка приема граждан (приложение 2). При записи гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

7.6. Гражданам, записавшимся на личный прием, накануне приема по телефону повторно доводится информация о месте, дате и времени проведения личного приема руководителем ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

7.7. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность.

7.8. Ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды 1 и 2 групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов, граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС, принимаются вне очереди.

7.9. Во время личного приема граждан должностное лицо доводит до сведения граждан информацию о порядке рассмотрения их обращений, при этом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

7.11. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

7.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7.13. По окончании личного приема сведения о принятых гражданах, поручения, данные соответствующими руководителями Центра регистрируются секретарём. После регистрации копии учетных карточек приема граждан направляются для исполнения руководителям структурных подразделений.

7.14. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

7.15. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

7.16. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

7.17. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

7.18. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы: дата обращения; Ф.И.О. обратившегося; адрес фактического проживания; тематика обращения; Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение; результат рассмотрения (приложение 3).

8. Анализ обращений и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

8.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений (приложение 4).

8.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД».

Анализ обращений включает следующие данные:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

8.3. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам квартала и/или года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

8.4. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.5. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

8.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя медицинской организации по направлениям.

8.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ГБУЗ СК «Краевой центр СПИД» из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

8.8. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.9. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

8.10. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

8.11. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

8.12. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.