

Государственное бюджетное Учреждение Республики Марий Эл
«Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн»
(ГБУ РМЭ «РКГВВ»)

П Р И К А З

24.10.2022

№ 378-П

г. Йошкар-Ола

О порядке работы с обращениями граждан

На основании Федерального закона от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", приказа Министерства здравоохранения РМЭ от 20.04.2020г. № 847 «О порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл», приказываю:

1. Утвердить «Порядок организации работы с обращениями граждан в Государственного бюджетного учреждения Республики Марий Эл «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн»
2. Назначить ответственными:
 - заместителя главного врача по клинике-экспертной работе Емельянову Л.Г. – за организацию, координирование, контроль обращений граждан;
 - заместителя главного врача по медицинской части Мурзаева Г.Л. - за организацию и контроль работы с обращениями граждан, связанными с оказанием медицинской помощи в круглосуточном стационаре, отделении скорой медицинской помощи;
 - заместителя главного врача по поликлинической работе Сербину Л.И. - за организацию и контроль работы с обращениями граждан, связанных с оказанием медицинской помощи в амбулаторных, поликлинических условиях;
 - ведущего юрисконсульта Шамакову М.Ф. – за юридическое обеспечение работы с обращениями граждан;
 - ведущего документоведа административно-управленческого аппарата Митрофанову В.Р. – за техническое и документационное обеспечение работы с обращениями граждан.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.В.Красильников

УТВЕРЖДЕН приказом
главного врача ГБУ РМЭ
«РКГВВ»

от «24» 10 2022 г. № 378-П

ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан в
Государственном бюджетном учреждении Республики
Марий Эл «Республиканский клинический госпиталь
ветеранов войн».

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в Государственном бюджетном учреждении Республики Марий Эл «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн» (далее Госпиталь) устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в государственные органы и к должностным лицам, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в Госпиталь, а также порядок проведения личного приема граждан Главным врачом, его заместителями и иными уполномоченными на то лицами.

2. В работе с обращениями граждан Главный врач, его заместители и иные уполномоченные на то лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Конституцией и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл, Уставом Госпиталя, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Республики Марий Эл от 28 октября 2019 г. № 2214, и настоящим Порядком.

3. Действие настоящего Порядка распространяется на все обращения граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений.

5. Для целей настоящего Порядка используются основные термины:

обращение гражданина (далее обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

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

ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания.

2. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

6. Делопроизводство по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа (далее письменное обращение), а также устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Госпиталя и возлагается на ведущего документоведа административно-управленческого аппарата.

7. Все поступающие письменные обращения в Госпиталь и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной

регистрации не позднее 3-х дней (за исключением 3-х и более праздничных дней подряд) со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе или в электронном виде).

8. Ведущий документовед административно-управленческого аппарата, ответственный за прием письменных обращений обязан:

- проверить правильность адресования корреспонденции;
- произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;
- вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов.

Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкалывается конверт. Приложенные к обращению документы подкалываются под большую скрепку перед текстом письма. Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы.

При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

На вскрытые заказные письма с уведомлением, а также при отсутствии приложенных к обращению оригиналов документов (паспорта, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг), но указанных в тексте обращения, составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых с сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй остается в деле с обращением.

Оригиналы документов, удостоверяющих личность, государственные награды и удостоверения к ним, документы об образовании, трудовые книжки и ценные бумаги возвращаются заявителям лично.

Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми.

Служебные письма, то есть документы, отпечатанные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, не регистрируются. Дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства.

Посылки от граждан и письма с пометкой «лично» передаются Главному врачу и его заместителям невскрытыми.

9. При приеме письменного обращения непосредственного от гражданина по его просьбе на втором экземпляре представленного обращения делается отметка о принятии обращения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера.

10. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием - «второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

11. При регистрации письменного обращения в правом верхнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются: полное наименование Госпиталя; дата регистрации обращения; регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс означает:

Ан - обращение, на которое ответ не дается в соответствии с частями 1, 4 и 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в связи с отсутствием в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а так же если текст письменного обращения не поддается прочтению;

Кл - обращения, подписанные двумя и более авторами, либо резолюции митингов и собраний (бесфамильные обращения);

А . . Я - первые буквы фамилии заявителя; цифры означают порядковый номер по журналу регистрации письменных обращений. Допускается регистрационный учет письменных обращений в электронном виде, аналогичный установленному порядку регистрации на бумажных носителях.

На текстах поздравительных открыток, официальных поздравлений (поздравительных адресов), приглашений на торжества регистрационный штамп не проставляется.

12. На каждое зарегистрированное обращение граждан заводится учетно-регистрационная карточка (на бумажном носителе или в электронном виде), в которой указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносямые в карточку, не должны допускать двойного толкования. При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения, либо приложение служебной записки (аннотации) к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

3. Особенности рассмотрения отдельных обращений

13. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации, должно принять одно из следующих решений:

1) вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частями 6 и 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;

2) передать обращение с приложенными к нему документами и предыдущими обращениями автора по аналогичным вопросам на рассмотрение Главному врачу либо одному из его заместителей в соответствии с распределением обязанностей между ними;

3) списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случаях, если:

а) переписка с заявителем прекращена (в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Главный врач или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения) о чем он письменно оповещен в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

б) если обращение бессмысленное по содержанию, в нем отсутствуют конкретные просьбы и (или) содержатся общие рассуждения по известным проблемам общественной и политической жизни;

в) если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указана фамилия и почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть его обращение;

г) если гражданин оповещен о недопустимости злоупотребления правом, а в его последующих обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) направить обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Госпиталя, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

5) направить копию обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или

соответствующим должностным лицам в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

б) сообщить электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Госпиталя (rkgvv@minzdrav12.ru), гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Госпиталя при этом обращении, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

При одновременном поступлении основного обращения и его повторного либо поступлении повторного до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

Если повторное обращение поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

14. Поручения Главного врача и его заместителей по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в срок, указанный в резолюции; без указания срока, но с пометкой «срочно» в течение 3 календарных дней;

с пометкой «незамедлительно» - в течение 5 календарных дней; с пометкой «оперативно» - в течение 10 календарных дней; с пометкой «безотлагательно» - в течение 15 календарных дней со дня подписания резолюции; остальные - в течение 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

15. По обращениям, поступившим в форме электронного документа на адрес электронной почты заявителя, в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

16. Если в 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.

17. Оригиналы письменных обращений, имеющие пометки «Контроль» и «Подлежит возврату в ГБУ РМЭ «РКГВВ», подлежат

возврату вместе с копией ответа заявителю в тот государственный орган, откуда они поступили в Госпиталь, если в резолюции не указано иное.

18. О направлении Госпиталем письменного обращения гражданина в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-0), гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о переадресации обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

19. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней допускается только по письменному разрешению должностного лица, подписавшего резолюцию на обращение, с обязательным письменным уведомлением об этом автора обращения.

20. Письменные обращения с просьбами о личном приеме у должностных лиц рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием, а обращения оформляются «В дело» как исполненные.

21. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Госпиталь в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Госпиталь в письменной форме.

22. О прекращении переписки по основаниям, установленным частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, установленным частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин уведомляется письменно должностным лицом, принявшим такое решение.

23. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения, ответ (ответы) заявителю подписывается Главный врач или заместителем главного врача в соответствии с резолюцией.

24. Рассмотрение обращения, содержащее информацию о несогласии с принятым решением, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

Ответ на обращение, содержащее информацию о несогласии с ответом, данным ранее заместителем главного врача, подписывается Главным врачом.

4. Порядок проведения личного приема

25. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан в Госпитале проводится личный прием граждан Главным врачом и его заместителями. Организационное, техническое и документационное обеспечение личного приема граждан в Министерстве возлагается на ведущего документоведа административно-управленческого аппарата, ответственного за организацию личного приема граждан.

25. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан через официальный сайт Госпиталя в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные таблички, вывешенные у дверей в кабинеты Главного врача и его заместителей, а также через документоведа административно-управленческого аппарата при обращении граждан по телефону либо непосредственно в Госпиталь.

26. Предварительная запись граждан на прием ведется в приемной ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи. Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся превышает 6 человек.

27. Конкретное время приема граждан доводится до сведения граждан, записанных на прием, не позднее дня, предшествующего дню приема.

28. Материалы по личному приему граждан (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием вопросам, данные о месте жительства и иная необходимая информация) в 1 экземпляре не позднее, чем за один день до даты приема, подготавливаются в приемной Госпиталя для всестороннего рассмотрения обращения в ходе личного приема граждан.

29. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ. Кроме того:

к проведению личного приема могут привлекаться заведующие отделениями Госпиталя;

в дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, граждане,

пользующиеся льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл;

лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются;

при нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры по их пресечению.

30. Письменные обращения граждан, поступивших в ходе личного приема, регистрируются в канцелярии и дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке.

31. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1 к настоящему Порядку), которая может вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Копия карточки личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным Главным врачом или уполномоченным на то лицом, направляется в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

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

5. Особенности осуществления контроля

32. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица Госпиталя в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

33. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в Госпиталь с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие оттиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

34. С целью объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

35. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений или уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными инструкциями.

36. Ведущий документовед административно-управленческого аппарата, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, еженедельно направляет в структурные подразделения Госпиталя информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

37. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения проставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов гражданам.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

38. Должностные лица Госпиталя, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.
