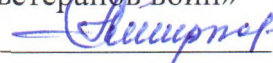


Приложение №1 к Приказу № 159-П
от «12» августа 2013 г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач ГБУ РМЭ

«Республиканский клинический госпиталь
ветеранов войн»

 Смирнов А.В.

ПОРЯДОК организации работы с обращениями граждан в ГБУ РМЭ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в ГБУ РМЭ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн (далее – госпиталь) устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в государственное учреждение и должностным лицам, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в госпиталь, а также порядок проведения личного приема граждан главным врачом и его заместителями.

1.2. В работе с обращениями граждан главный врач и его заместители руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Конституцией и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Президента Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл, Порядком работы с обращениями граждан в Администрации Президента и Правительстве Республики Марий Эл, приказами Министерства здравоохранения РМЭ, Положением о ГБУ РМЭ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн», правилами внутреннего распорядка госпиталя, настоящим Порядком и должностными инструкциями сотрудников госпиталя

1.3. Действие настоящего Порядка не распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан органами государственной власти и их должностными лицами, для которых международными договорами Российской Федерации или федеральными законами установлен иной порядок рассмотрения.

1.4. Для целей настоящего Порядка используются основные термины:

-*обращение гражданина* (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные 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;

-*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.

1.5. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел госпиталя и возлагается на документоведа приемной главного врача.

2. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

2.1. Документовед приемной главного врача, ответственный за прием письменных обращений граждан, обязан:

- проверить правильность адресации 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». 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) 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. Посылки от граждан и письма с пометкой «лично» передаются главному врачу и его заместителям невскрытыми.

2.2. Все поступающие в госпиталь письменные обращения граждан (в том числе и поступающие по информационным системам общего пользования) и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее 3-х дней (за исключением 3-х праздничных дней подряд) со дня их

поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе или в электронном виде).

2.3. 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.

2.4. При регистрации письменного обращения в правом верхнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются:

- наименование госпиталя ГБУ РМЭ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн»;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс означает:

Ан - обращение, на которое ответ не дается 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.

2.5. На обращениях граждан, поступивших с сопроводительными письмами из государственных органов власти, проставляется оттиск штампа «Контроль».

2.6. На каждое зарегистрированное обращение граждан заводится учетно-регистрационная карточка (на бумажных носителях или в электронном виде), в которой указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые 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

3.1. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не

превышающий пяти дней со дня регистрации, должно принять одно из следующих решений:

- 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;

- 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;

- списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случаях:

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

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

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

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.

3.2. 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 3 – дневный срок;
- с пометкой «незамедлительно» - в 5 – дневный срок;
- с пометкой «оперативно» - в 10 – дневный срок;
- с пометкой «безотлагательно» - в 15 – дневный срок со дня подписания резолюции;

- остальные - в 30 – дневный срок со дня первичной регистрации обращения.

3.3. В случае, 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 3 – дневный срок в государственный орган в соответствии с его компетенцией. На указанных в настоящем пункте обращениях не допускается проставлять пометку «Подлежит возврату в ГБУ РМЭ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн». Дальнейшая работа с копиями таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

3.4. Оригиналы письменных обращений, имеющие пометки «Контроль» и «Подлежит возврату в ГБУ РМЭ «Республиканский клинический госпиталь ветеранов войн», подлежат возврату вместе с копией ответа заявителю в тот

государственный орган, откуда они поступили в госпиталь, если в резолюции не указано иное.

3.5. О направлении госпиталем письменного обращения гражданина в органы государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о переадресации обращения не позднее 7 дней со дня регистрации обращения.

3.6. В случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, сроки исполнения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней, по письменному разрешению должностного лица, подписавшего резолюцию на обращение.

3.7. 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.

4. Порядок проведения личного приема

4.1. 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 госпитале возлагается на документоведа приемной главного врача, ответственного за организацию личного приема граждан.

4.2. Личный прием проводится в дни и часы, установленные регламентом внутреннего распорядка госпиталя. Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан посредством информационных табличек вывешенные у дверей в кабинеты главного врача и его заместителей.

4.3. Прием граждан главным врачом осуществляется по предварительной записи, которая ведется документоведом приемной главного врача по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи с учетом тематики обращений и в соответствии с распределением обязанностей между главным врачом и его заместителями.

Предварительная запись на прием проводится ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней). Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся превышает 6 человек.

4.4. Проведения 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.

4.5. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется мастичный оттиск штампа «Личный прием». Дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке.

4.6. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, 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 должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в устном обращении вопросов для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

5. Особенности осуществления контроля

5.1. 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.

5.2. 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».

5.3. 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.

5.4. 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.

6. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

Должностные лица госпиталя, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.