

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ГБУЗ РК «РЕСПУБЛИКАНСКАЯ ИНФЕКЦИОННАЯ БОЛЬНИЦА»

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок рассмотрения регистрации и учета обращений граждан в ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница».

1.2. Настоящая инструкция разработана в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации №59 ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;
- средства массовой информации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря, назначенного приказом главного врача.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет главный врач ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница».

2. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления, (устные обращения – в день их поступления) в журнале учета обращений граждан (приложение №1) или ПЭВМ.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагать суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежит.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных действиях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие государственные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи не вскрытыми для отправления адресату.

2.4. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются).

Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.5. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы «КЛ» и «Ан».

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложения» или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.8. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших автора вновь обратиться в управление или учреждение здравоохранения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.9. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.10. Сопроводительные записки к заявлению регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства в ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница».

2.11. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

3. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача или по его поручению – других должностных лиц.

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница»;

- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, которое находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. В случае если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.9. В случае необходимости обращения граждан рассматриваются с выездом на место.

3.10. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.11. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.12. Ответы по обращениям подписывает главный врач ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница».

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого, подписавшего его лица, или в отдельных случаях – каждому из подписавших обращение).

3.13. Отправление ответов без регистрации не допускается.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится главным врачом ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» и его заместителями 1 раз в неделю (два часа), заведующими отделениями, не курирующими пациентов (освобожденные) 2-3 раза в неделю (по два часа).

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением главного врача ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» и доводятся до сведения граждан через информационные стенды (приложение №2).

Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием и для приема граждан может быть отведено специальное помещение – приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводится предварительная запись на прием.

4.4. На каждого гражданина, обратившегося на личный прием, заводится карточка учета посетителей (приложение №3). Материалы устных обращений и результатов приема вводятся в базу ПЭВМ.

4.5. 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.

4.6. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

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

4.8. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

5. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление), с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующий орган или списания «в дело» обращения – запроса.

Решение о снятии обращения с контроля принимают главный врач или другое должностное лицо ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «в дело», указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения – запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница», пересылаются по принадлежности, в течение 7 дней со дня регистрации, в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется секретарем, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

6. Анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и республиканские органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

На основе изучения поступивших обращений, ежеквартально и по итогам года, оформляются информационно-аналитические справки (приложения №4 и №5) и представляются главному врачу ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница».

Отчеты за календарный год направляются в отдел писем и приема граждан Министерства здравоохранения Республики Коми до 30 декабря текущего года.

6.2. Состояние работы с обращениями граждан в ГБУЗ РК «Республиканская инфекционная больница» проверяется при инспектировании, а также путем целевых проверок. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

7. Хранение дел

7.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем секретарю, ведущему делопроизводство, для централизованного формирования дел.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

7.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

ЖУРНАЛ N
РЕГИСТРАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ,
ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОВНачат "—" 2007 г.
Окончен "—" 200_ г.
На ____ листах

Дело N ____

(срок хранения)

N дела, дата регистрации	Ф.И.О., адрес Заявите- ля, телефон, (льготы)	Кол-во листов (пере- числить прило- жения)	Через какие выше- стоящие орга- низации посту- пило	Вид обращения и его краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата, срок исполнения Текст поручения	N и дата исходящего документа, результат рассмотре- ния (удов- летворено, разъяснено, отказано)	Местона- хождение обращения (N дела, кол-во листов)
1	2	3	4	5	6	7	

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен ответственным лицом, отвечающим за работу с обращениями граждан.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю управления или учреждения здравоохранения, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

ИНФОРМАЦИОННЫЙ СТЕНД ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

- Вывешивается на доступном для просмотра месте, на первом этаже, возле регистратуры.
- Информация должна быть представлена в удобной для восприятия форме (оформляется ярко, эстетично, буквы в названии размером не менее 4 - 5 см, в тексте - не менее 2-х см).
- Размер стендса по личному приему: ширина - 80 см, высота - 70 см.

ПРИЕМ ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ	
Главный врач Петров Иван Иванович	Среда С 10.00 до 12.00 часов Каб. 112
Зам. главного врача по лечебной работе Иванова Наталья Ивановна	Пятница С 14.00 до 16.00 часов Каб. 12
Заведующий 1 педиатрическим отделением Павлова Лия Петровна	Вторник, четверг С 15.00 до 17.00 часов Каб. 225

- Кроме общего стендса графика личного приема конкретного должностного лица должен быть вывешен на двери рабочего кабинета.

УЧЕТНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

N _____
Дата приема ____ / ____ / 20 ____ г.

Прием вел:

Ф.И.О.
автора _____

Адрес автора

Место работы

Социальное положение

Льготный состав _____ Пол: _____

Краткое содержание беседы

Резолюция:

Срок исполнения: ____ / ____ / 20 ____ г.
Результаты приема:

Приложение N 4

		письменные обращения	устные обращения	ИТОГО			
Всего							
Из них поступило		через вышестоящие органы					
		от автора					
Из них принято		руководителем					
		заместителями					
Повторные обращения							
Коллективные обращения							
Рассмотрено с нарушениями сроков							
Результаты рассмотрения	удовлетворено						
	разъяснено						
	отказано						
	направлено на рассмотрение	работникам учреждения					
		в подведомственные учреждения					
взято на дополнительный контроль							
Рассмотрено с выездом на место							

Справка
о работе с обращениями граждан,
поступившими в _____ с

Характер обращений	всего	пов-торных	Откуда поступило (город, район, учреждение)	Кате-гория заяви-телей, место работы, льготы	Сроки рассмотрения			Результат рассмотрения				
					Ответ дан сразу	До 15 дней	1 ме-сяц	удов-летво-reno	разъяс-нено	отка-зано	поста-влено на дополните-льный конт-роль	
Взимание денежных средств за медицинскую помощь по ПГТ												
Отказ в госпитализации												
Обеспечение лекарствами и изделиями медицинского назначения												
в т.ч. по ДЛО												
в т.ч. по Пост. N 890												
в т.ч. по 55-РЗ												
Режим, организация работы ЛПУ												
Качество оказания медпомощи в стационаре												

**ПЕРЕЧЕНЬ
ВОПРОСОВ, ПОДЛЕЖАЩИХ ОСВЕЩЕНИЮ В АНАЛИТИЧЕСКОМ
ОТЧЕТЕ "О РАБОТЕ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ
И ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН"**

1. Организация работы по рассмотрению обращений и приему граждан в управлении и учреждениях здравоохранения.
2. Изучение причин повторных письменных и устных обращений граждан, их количество. Количество обоснованных жалоб. Меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения.
3. Организация личного приема граждан.
4. Проверка состояния работы с обращениями граждан в подведомственных учреждениях. Наиболее характерные недостатки, выявленные в ходе проверки, мероприятия по их устраниению.
5. Рассмотрение вопросов о работе с обращениями и по организации личного приема граждан на оперативных совещаниях у руководства управления или учреждения здравоохранения.
6. Личное участие руководящего состава в рассмотрении и разрешении обращений и приеме граждан.

Справка (приложение N 4) вместе с аналитическим отчетом за текущий календарный год направляется в Министерство здравоохранения РК до 30 декабря.

Обращения граждан, содержащие предложения, направленные на совершенствование действующего законодательства, систематически обобщаются. По наиболее актуальным и остро стоящим проблемам информация оперативно представляется в Министерство здравоохранения Республики Коми.
