

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственно бюджетное учреждение здравоохранения
Нижегородской области
«Балахнинская центральная районная больница»
ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»

П Р И К А З

02.02.2023 г.

г.Балахна

№ 55 от

«О порядке работы с обращениями граждан»
в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» на 2023г.

В целях повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, поступающих в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», во исполнение Федерального Закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона Нижегородской области от 07 сентября 2007г., № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области, руководствуясь, Федерального закона "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" от 21.11.2011 N 323-ФЗ, Уставом ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (в редакции от 06.05.2019г.),

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить порядок работы с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», приложение № 1.
2. Утвердить Регистрационно-контрольную карточку по работе с письменными и устными обращениями граждан, поступившими в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», приложение № 2.
3. Заместителям главного врача и заведующим структурными подразделениями МО ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»:
 - рассматривать работу с обращениями граждан как один из важнейших показателей деятельности ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»;
 - принимать меры по неукоснительному соблюдению законодательства при обращении граждан;
 - установить постоянный контроль за состоянием работы с обращениями граждан в подведомственных структурных подразделениях учреждения;

- систематически анализировать поступающие обращения граждан в целях своевременного устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и (или) законченных интересов граждан;

- рассмотренные обращения с приложениями и проектами ответа направлять в канцелярию, для дальнейшей обработки и отправки заявителю.

5. Ответственными за работу с обращениями граждан, поступающими в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» возложить:

- на заместителя главного врача медицинской части ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» Чернова О.Н. (лицо его замещающее);

- на заместителя главного врача по медицинскому обслуживанию населения ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» Плигину Е.В. (лицо его замещающее);

- на заместителя главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» Кобякова И.С (лицо его замещающее);

- на заведующего городской детской поликлиникой, врача –педиатра ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» Самойлову Е.С. (лицо его замещающее)

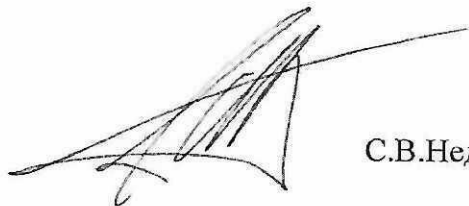
6. Ответственность за ведение регистрационно-контрольной карточки возложить на заведующего канцелярией ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» Наседкину Ю.П. (лицо его замещающее)

6. В случае признания обращения граждан обоснованными, должностных лиц, допустивших нарушения, привлекать к дисциплинарной ответственности с вынесением дисциплинарного взыскания.

7. Приказ довести до заинтересованных лиц.

8. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части Чернова О.Н.

Главный врач



С.В.Недров

**Порядок работы
с письменными и устными обращениями граждан
в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ»**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с письменными и устными обращениями граждан в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами Российской Федерации, указами Президента Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Нижегородской области,

1.2. Настоящий порядок устанавливает систему работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, анализ их содержания, проведению личного приема граждан в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ».

**2. Прием и первичная обработка
поступающих обращений**

2.1. Обращения граждан могут быть поданы в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» в письменной форме, лично, с помощью факса, телеграфа, в форме электронного обращения на официальный адрес электронной почты ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», Министерства здравоохранения Нижегородской области и др., а также должностному лицу, ведущему прием граждан.

3. Регистрация письменных обращений

3.1. Регистрация обращений граждан производится отдельно от регистрации других видов документов.

3.2. Все поступающие в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» письменные обращения граждан регистрируются специалистами канцелярии в течение трех дней с момента поступления.

3.3. При регистрации:

- в правом нижнем углу первого листа обращения проставляется штамп с указанием даты его поступления, обращению присваивается порядковый номер;

- в учетную карточку обращения вносятся: фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), адрес заявителя, отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, факс, телеграмма). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило (например, из

Аппарата Правительства Нижегородской области, Министерства здравоохранения Нижегородской области и т.д.) указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;

- обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления и жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. При работе с повторными обращениями подбираются имеющиеся в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» документы по обращениям данного заявителя. Повторные обращения, как правило, ставятся на контроль. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами;

- определяется и отмечается вид обращения: жалоба, заявление, предложение;

3.4. Обращение регистрируется один раз. При передаче обращения из одного подразделения в другое новый регистрационный номер не присваивается.

3.5. Зарегистрированные и оформленные обращения передаются на рассмотрение главному врачу, его заместителям в соответствии с распределением обязанностей и их компетенцией.

3.6. Рассмотрение зарегистрированных обращений руководителями производится, как правило, в день их поступления.

Если руководителем, рассматривающим обращение, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставлено право созыва соисполнителей и координации их работы.

Изменение текста резолюции, переадресование обращения другим исполнителям производится руководителем, первоначально рассмотревшим документ и давшим поручение по его исполнению.

3.7. Рассмотренные обращения возвращаются в канцелярию ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» для внесения в регистрационно-контрольную карточку содержания резолюции и передачи непосредственным исполнителям.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Обращение, поступившее в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», подлежит обязательному рассмотрению.

4.2. Главный врач, заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» при рассмотрении предложений, замечаний и жалоб граждан:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, в других органах местного самоуправления или у иных должностных лиц;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в государственный орган, в другой орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина без его согласия.

4.4. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений

4.5. Требования к оформлению ответов на обращения граждан:

- объективность и полнота рассмотрения вопросов, поставленных в обращениях заявителей;
- рассмотрение обращений в установленные сроки;
- ответ должен даваться в адрес заявителя и автора поручения;
- в ответе должен указываться (при наличии) номер и дата регистрации письма, на которое дается ответ, номер телефона, а также номер и дата регистрации отправки ответа;
- ответ подписывается главным врачом или его заместителем, ответ направляется заявителю.

5. Сроки рассмотрения письменного обращения

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ», рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч.2 ст.10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» главный врач, либо уполномоченные на то лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация о продлении сроков рассмотрения обращения вносится в учетную карточку.

6. Контроль за исполнением

6.1. Контроль за исполнением обращений включает постановку обращения, на контроль, регулирование хода исполнения, снятие исполненного обращения с контроля, направление исполненного обращения в дело, обобщение и анализ хода и результатов исполнения обращений, информировании руководителей о состоянии исполнения обращений.

6.2. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения, требующие исполнения.

6.3. Письма граждан, поступившие в ГБУЗ НО «Балахнинская ЦРБ» из Министерства здравоохранения Нижегородской области и других вышестоящих органов, о результатах рассмотрения, которых необходимо сообщить в эти органы, а также обращения, поступившие на личных приемах граждан, берутся на особый контроль и рассматриваются в первую очередь. В этих случаях на контрольной карточке и обращении в правом верхнем углу проставляется штамп «контроль».

6.4. Все движение контролируемого обращения, передача его из одного структурного подразделения в другое отмечается специалистом канцелярии в учетной карточке с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

6.5. Письма граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после окончательного ответа и принятия мер по разрешению предложений, заявлений и жалоб.

Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны ответы, соответствующие действующему законодательству.

7. Отправка корреспонденции по обращениям граждан

7.1. Корреспонденция по обращениям граждан отправляется канцелярией, а также структурными подразделениями почтовой или электронной связью.

7.2. Подписанные главным врачом или его заместителями документы передаются исполнителями в канцелярию для централизованной регистрации и отправки по назначению. При этом проверяется правильность оформления адресования документов, наличие подписей, виз, приложений.

Отправляемые документы должны быть полностью оформленными, зарегистрированными, с указанием почтового адреса и (или) электронного адреса или с указанием на рассылку.

Количество экземпляров отправляемых документов должно соответствовать числу адресатов.

Неправильно оформленные документы возвращаются исполнителям для доработки.

Копия зарегистрированного отправляемого документа остается в канцелярии и оформляется на хранение в соответствии с номенклатурой дел.

Подлежащие отправке документы обрабатываются и отправляются по назначению в день их подписания или не позднее следующего рабочего дня.

7.3. Обработка документов для отправки почтовой связью осуществляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.04.2005 № 221.

8. Формирование и хранение дел

8.1. Обращения граждан после их разрешения в обязательном порядке возвращаются в канцелярию с копией ответа и прилагаемыми материалами для централизованного формирования и хранения.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

8.2. Формирование и хранение дел постоянного и временного сроков хранения осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

8.3. Предложения, заявления, жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их исполнением, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.