

**ВЫПИСКА**  
из методологической инструкции  
БУ ХМАО – Югры «Ханты-Мансийская клиническая  
стоматологическая поликлиника»  
**«О порядке рассмотрения обращений граждан»**

Нормативные документы:

- ст.33. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 года;

- Федеральный закон от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Приказ Департамента здравоохранения ХМАО – Югры от 27.06.2012 №4-нп «Об утверждении Административного регламента предоставления государственной услуги «Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»»

- МИ-ХКСП-4.2.3-03 «Инструкция по делопроизводству».

Ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему, разработки инструкции по порядку работы с обращениями граждан в Учреждении несет заместитель главного врача по организационно-методической работе.

Ответственность за своевременную и качественную подготовку проектов ответов гражданам несут руководители структурных подразделений.

Ответственность за делопроизводство по работе с обращениями граждан несет секретарь руководителя Учреждения.

## **1. Общие положения**

- Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью сотрудников Учреждения, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.
- При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач, заместители главного врача, руководители структурных подразделений Учреждения в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другое структурное подразделение Учреждения в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления сообщается заявителю письменно в 3-дневный срок. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

- Письменные обращения граждан должны быть подписаны с указанием фамилии, имени, отчества заявителя и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, электронный адрес (при поступлении обращения с официального сайта Учреждения). Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.
- Главный врач, заместители главного врача, руководители структурных подразделений Учреждения при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:
  - внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
  - ежемесячно анализировать обращения граждан, с последующим регистрацией полученных данных в ежемесячном отчете о своей проделанной работе.
- Граждане имеют право на обращение к должностным лицам, которые в пределах своей компетенции обязаны рассмотреть эти обращения, принять по ним решения и дать мотивированный ответ в установленный срок. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Учреждение к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с

подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан**

- Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя, который обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует главного врача о состоянии их исполнения.
- Делопроизводство по обращениям граждан в Учреждении ведется секретарем руководителя отдельно от других видов делопроизводства.
- Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются секретарем руководителя в день их поступления в «Журналы учета приема посетителей». Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.
- Заместители главного врача по медицинской части, по ОМР, экономической работе, главный бухгалтер, заведующие лечебными отделениями ведут свои «Журналы учета приема посетителей», где фиксируют обращения пациентов и работников Учреждения.
- Все поступающие обращения граждан, в том числе с официального сайта Учреждения, вскрываются (при необходимости) как входящая документация. Регистрационный номер обращения указывается в штампе «Входящая документация», который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения.
- Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера.
- 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.
- На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, в правом нижнем углу лицевой стороны документа. Срок подготовки ответа и исполнителя указывает главный врач (или должностное лицо, исполняющее его обязанности) на копии обращения.
- При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

- Письменное обращение должно содержать фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату. Если в письменном обращении указан контактный телефон гражданина, то ответ заявителю предоставляется по средствам телефонной связи с последующей регистрацией в «Журнале приема посетителей», так же регистрируются принятые меры по данному обращению или разъясняются пути решения вопроса.
- В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. К рассмотрению принимаются только те анонимные обращения, которые содержат сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.
- Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы сотрудникам Учреждения, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.
- В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения Учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностные лица Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в Учреждение. О данном решении исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.
- Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в орган или учреждение здравоохранения, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

- Полученные письма передаются согласно указаниям главного врача (или должностного лица, исполняющего его обязанности) Учреждения исполнителям.

При поступлении повторного письма секретарь руководителя обязан передать его на рассмотрение главному врачу (или должностному лицу, исполняющего его обязанности) вместе с предыдущими обращениями.

Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми должностными лицами, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

- Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.
- Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.
- 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 Учреждению;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

- В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции Учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее, чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.
- На оригиналах письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.
- Обращения граждан с ответами хранятся у секретаря руководителя в папке «Обращения граждан».
- Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у секретаря руководителя Учреждения отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей. Руководители структурных подразделений ведут только «Журналы учета приема посетителей».
- Главный врач, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения — разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю в «Журнале учета приема граждан» делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

- По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Учреждения, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности Учреждения.
- В регистратуре ведется «Журнал обращений граждан», где регистрируются как положительные обращения (благодарности медицинскому персоналу), так и отрицательные.
- После поступления обращения в регистратуру, медицинский регистратор обязан в этот же день уведомить заместителя главного врача по медицинской части (или лица, исполняющего его обязанности). В случае, если это обращения на некачественную работу персонала Учреждения, качество лечения, организационные вопросы и т.д. заместитель главного врача проводит работу в соответствии с порядком, описанным выше.
- Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях — каждому из подписавших такое заявление.
- Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены главным врачом и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если обозначены лишь предполагаемые меры для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

### **3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

- Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в Учреждение, ответы на поставленные вопросы должны быть даны по существу.

- Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, — безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.
- В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.
- О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В «Журнале учета посетителей» делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.
- Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

#### **4. Организация приема граждан**

- Прием граждан проводится главным врачом Учреждения, его заместителями, руководителями структурных подразделений.
- Место, дни и часы приема граждан устанавливаются устным распоряжением главного врача Учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, в том числе на информационных стендах, официальном сайте Учреждения.
- Прием граждан осуществляется в специальных помещениях — кабинетах главного врача, заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений. Помещение, в котором предоставляется государственная услуга, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и должностного лица.

Место для предоставления государственной услуги оборудуется системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Рабочее место гражданского служащего, осуществляющего устное информирование о порядке предоставления государственной услуги, обеспечивается техническими средствами (телефон, компьютер).

Для ожидания приема гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками), которые обеспечиваются писчей бумагой, пишущими ручками.

Для ознакомления граждан с информационными материалами оборудуются также информационные

стенды, находящиеся в помещениях-местах ожидания граждан.

Для приема граждан-инвалидов помещения оборудуются пандусами, специальными ограждениями и перилами. Вход и передвижение по помещению, в которых проводится личный прием граждан, не должен создавать затруднения для лиц с ограниченными возможностями.

- Прием граждан проводится в порядке очереди. Для ее соблюдения у главного врача секретарем руководителя ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием у секретаря руководителя.
- Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- Содержание устного обращения заносится в «Журнал учета приема посетителей». 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 «Журнал учета приема посетителей»
- Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:
  - удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
  - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
  - принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.
- Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.
- Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.
- В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а



в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании").

- Особенности рассмотрения обращений граждан, страдающих психическими расстройствами.

Диагноз психического заболевания не повод для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматривается в общем порядке, предусмотренным действующим законодательством и настоящей инструкцией.

Выписку подготовила

Зам.гл.врача по ОМР



Ю.А.Рецлова