Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
« Специализированная клиническая психиатрическая больница № 1»
министерства здравоохранения Краснодарского края
(ГБУЗ «СКПБ № 1»)

ПРИКАЗ

« 29 » апреля 2022 г. № 189

г. Краснодар

«О повышении эффективности работы
с обращениями граждан»

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", приказа министерства здравоохранения Краснодарского края №2013 от 23.04.2018 г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае» и в связи с кадровыми изменениями, п р и к а з ы в а ю:

1. Приказ от 26.04.2018 г. №137 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан» считать утратившим силу.

2. Обеспечить соблюдение Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года №1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", приказа министерства здравоохранения Краснодарского края №2013 от 23.04.2018 г. «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае».

2.1.Обеспечить личный прием граждан в установленные дни и часы с обязательной регистрацией в журнале личного приема граждан и занесением в карточку личного приема (Приложение 1) и занесением в карточку личного приема содержания устных обращений заявителей (Приложение 2):

- часы приема граждан исполняющим обязанности главного врача Коноваловой О.Ю. – понедельник, четверг с 16^{00} до 17^{00} часов.

- часы приема граждан исполняющим обязанности заместителя главного врача по медицинской части Красновой Н.В. – среда с 11^{00} до 13^{00} часов;

- пятница с 14^{00} до 16^{00} часов;

- часы приема граждан заместителем главного врача по медицинской части по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Чаловской Е.Б. – вторник, четверг – с 9^{00} до 12^{00} часов.

2.2.начальнику МИО АСУ Пахалкову В.А. разместить данную информацию о графике приема граждан на сайте больницы и информационном стенде в вестибюле главного корпуса.

2.3.Назначить ответственных лиц за ежедневный прием граждан:

- по стационару – и.о.заместителя главного врача по медицинской части Краснову Н.В.;

- по амбулаторно-поликлинической службе – заместителя главного врача по медицинской части по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Чаловскую Е.Б.

- за работу по рассмотрению обращений граждан заместителя главного врача по организационно-методической работе Пашко Е.В.

2.4.Обеспечить строгий контроль за сроками и качеством рассмотрения обращений, усилить внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан с целью предупреждений роста количества обращений.

2.5.Еженедельно анализировать поступающие обращения граждан и принимать меры по устранению причин, порождающих обращения по вопросам здравоохранения.

2.6.Повысить персональную ответственность лиц, по вине которых появляются жалобы.

2.7.Повысить уровень воспитательной работы в учреждении, активизировать деятельность Советов медицинских сестер, обратив особое внимание на вопросы медицинской этики и деонтологии.

Назначить ответственным по данному разделу работы главную медицинскую сестру Андрееву Е.Б.

2.8.Заместителю главного врача по организационно-методической работе Пашко Е.В. ежемесячно к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет по пунктам 1, 2, 5 (приложение №3).

2.9.Заместителю главного врача по организационно-методической работе Пашко Е.В. ежеквартально нарастающим итогом к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в министерства здравоохранения Краснодарского края (e-mail: mz-op@miackuban.ru) информационную справку о проведенных мероприятиях и принятых мерам по устранению недостатков, выявленных в ходе рассмотрения (закуплены лекарственные препараты, приобретено оборудование, произведен ремонт и др.).

3.Утвердить «Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края» (Приложение 4).

4.Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.главного врача О.Ю.Коновалова

Согласовано:

И.о.зам.главного врача по медицинской части Н.В.Краснова

Зам главного врача по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Е.Б.Чаловская

Заместитель главного врача по организационно-методической работе Е.В.Пашко

Начальник отдела кадров И.И.Куликова

Начальник юридического отдела Е.В.Румянцева

Приложение № 1
к приказу ГБУЗ «СКПБ №1»
от 29.04.2022 г. № 189

ЖУРНАЛ

регистрации приема граждан руководителем
(заместителем руководителя)
Государственного бюджетного учреждения здравоохранения
«Специализированная клиническая психиатрическая больница №1»
министерства здравоохранения Краснодарского края

№п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, конт. телефон	Вид обращения	Краткое содержание обращения	Результаты приема	Ф.И.О. должность и подпись лица, осуществляющего прием	Подпись гражданина

Приложение N 2
к приказу ГБУЗ «СКПБ №1»
от 29.04.2022 г. № 189

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Специализированная клиническая психиатрическая больница №1»
министерства здравоохранения Краснодарского края

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА
№ от 20 г.

Фамилия заявителя _____

Имя заявителя _____

Отчество заявителя _____

Адрес _____

Контактный телефон _____ Электронная почта _____

Краткое содержание устного обращения

_____

_____

_____

_____

Исполнитель _____

Резолюция _____

_____

Срок исполнения _____

Автор резолюции _____ (подпись)

Решение, принятое по устному обращению:
Дан ответ по существу (устно) _____

_____

Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____

_____

Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции

_____

_____

Другое решение _____

Снято с контроля _____
(дата) (должность, подпись, расшифровка)

Приложение N 3
к приказу ГБУЗ «СКПБ №1»
от 29.04.2022 г. № 189

Мониторинг работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края

отчетный период _____
(месяц, квартал, полугодие, год)

№ п/п	Наименование	Количество обращений, поступивших непосредственно руководству медицинской организации	Количество обращений, поступивших из министерства здравоохранения Краснодарского края
1.	Общее количество обращений граждан, всего:		
1.1.	*из них повторных обращений*		
2.	Принято руководителями на личном приеме		
3.	Количество обоснованных обращений		
4.	Количество жалоб в связи с летальным исходом		
5.	Количество обращений по причинам:		
5.1.	*неудовлетворительное оказание медицинской помощи*		
5.2.	*о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения*		
5.3.	*о льготном лекарственном обеспечении*		
5.4	*нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками*		
5.5.	*по кадровым вопросам*		
5.6.	*по экономическим и материальным вопросам*		
5.7.	*благодарности*		
5.8.	*прочие*		
6.	Результаты рассмотрения жалоб:		
6.1.	*«разъяснено»* *		
6.2.	*«не поддержано»* **		
6.3.	*«поддержано»* ***		
7.	Количество предъявленных исков по результатам оказания медицинской помощи, всего:		
7.1.	*из них удовлетворено*		

8.	Количество предъявленных исков по трудовым спорам, всего:		
8.1.	*из них удовлетворено*		
9.	Приняты меры в отношении сотрудников, допустивших нарушения, в том числе:		
9.1.	*наложено дисциплинарных взысканий на:*		
	главного врача		
	заведующих отделениями		
	лечащих врачей		
	средних медработников		
	прочих		
9.2.	*указано или сделано замечаний*		
9.3.	*объявлено выговоров*		
9.4.	*уволено с работы, переведено на другую работу*		
9.5.	*отстранено от работы*		
9.6.	*передано в правоохранительные органы*		
	из них: возбуждено уголовных дел		
	передано в суд		
9.7.	*устно предупреждено, обсуждено в коллективах*		
9.8.	*обсуждено на медицинских советах*		
9.9.	*снижено стимулирующих выплат*		

Заместитель главного врача по
организационно-методической работе Е.В.Пашко

Приложение N 4
к приказу ГБУЗ «СКПБ №1»
от 29.04.2022 г. № 189

ПОРЯДОК
РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия ГБУЗ «СКПБ №1» с министерством здравоохранения Краснодарского края, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, N 57, 2007);

Устав Краснодарского края ("Кубанские новости", 1993).

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края:

Почтовый адрес: 350007, г. Краснодар, ул.Красная, д. 1.

Режим работы: понедельник-четверг - с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 17:00.
пятница - с 8:00 до 12:00 и с 12:48 до 16:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края (ул.Красная, д.1, г. Краснодар) осуществляется согласно графика приема граждан, кроме выходных и праздничных дней.

Адрес электронной почты государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края: skpb@miackuban.ru;

Официальный сайт государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края: www.skpb.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы ГБУЗ «СКПБ №1»; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты ГБУЗ «СКПБ №1"; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края осуществляется при непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в ГБУЗ «СКПБ №1», в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации на официальном сайте больницы (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, графиках личного приема граждан (приложение N 1).

В вестибюле ГБУЗ «СКПБ №1» в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, режиме приема граждан.

2.1.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах в вестибюле ГБУЗ «СКПБ №1» размещаются следующие материалы: текст Порядка; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; графики приема граждан должностными лицами.

2.1.5.Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или маши-

нописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в ГБУЗ «СКПБ №1» по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.3. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.4. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.5. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют лица ответственные за работу по рассмотрению обращений граждан.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в больницу письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Государственную фельдъегерскую службу России, а также в электронном виде.

3.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть УВД Центрального округа г.Краснодара.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается специалисту по работе с обращениями.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения N2,3). Также составляется акт на письмо (приложение N4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к кон-

верту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются для регистрации служебной переписки.

3.1.7. Обращения с пометкой "лично" вскрываются главным врачом либо заместителем главного врача.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт больницы, применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.10. Письменные обращения, доставленные в больницу автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в журнале регистрации обращений граждан в день поступления.

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.4. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили ("коллектив ККБ №1», "коллектив ККВД").

3.2.6. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии: "Иванов, Петров".

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал регистрации вносится запись "без подписи".

3.2.8. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в журнале регистрации и направление обращения на исполнение в структурное подразделение по компетенции.

3.3.2. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких

частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.4. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и автору сопроводительного письма). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главным врачом ГБУЗ «СКПБ №1» либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами, а заявление оформляется "в дело" как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом либо его заместителями.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены".

3.5.12. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.13. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, соблюдение сроков рассмотрения и качество ответов.

3.5.14. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им "в дело". Руководитель вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.16. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать трех рабочих дней со дня его подписания.

3.6. Организация личного приема граждан в ГБУЗ «СКПБ №1».

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в ГБУЗ «СКПБ №1».

3.6.2. Прием посетителей в ГБУЗ «СКПБ №1» осуществляется согласно графика приема граждан.

3.6.3. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам "Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03".

3.6.4. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.6.5. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.6. Места для проведения личного приема граждан оборудуются системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.6.7. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.6.8. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от краевого центра.

3.6.9. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.10. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткое содержание вопроса регистрируются в карточке личного приема (Приложение №2).

3.6.11. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос.

3.6.12. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении делается отметка "принято на личном приеме", дата, подпись лица с расшифровкой, принявшего обращение), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3.1 - 3.5 Порядка.

3.6.13. На личный прием к главному врачу больницы в приемной оформляется карточка личного приема на каждого заявителя. На личный прием к заместителям главного врача карточки личного приема оформляются специалистами службы.

3.6.14. График приема граждан должностными лицами больницы ежегодно утверждается главным врачом и размещается на информационном стенде в вестибюле больницы и на официальном сайте.

3.6.15. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.6.16. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.18. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

3.6.19. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами службы на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи или в виде электронного документа по электронной почте.

3.6.20. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.2. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются)

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

3.7.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.2. В ГБУЗ «СКПБ №1» контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителем службы. В структурных подразделениях больницы контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль принимается главным врачом, его заместителями.

4.2.3. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе учреждения, получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.4. Обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, министерства здравоохранения Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.5. Обращения, по которым администрацией Краснодарского края, министерством здравоохранения Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.3. Специалисты, работающие с обращениями несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту руководителю структурного подразделения.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту руководителю структурного подразделения.

4.3.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.3. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

Приложение N 1
к Порядку
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «СКПБ №1»

ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ
государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Специализированная клиническая психиатрическая больница №1» министерства здравоохранения Краснодарского края

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема
1	2	3
Исполняющий обязанности главного врача Коновалова О.Ю.	понедельник четверг	с 16.00 до 17.00
Исполняющий обязанности заместителя главного врача по медицинской части Краснова Н.В.	среда пятница	с 11.00 до 13.00 с 14.00 до 16.00
Заместитель главного врача по медицинской части по амбулаторно-поликлиническому разделу работы Чаловская Е.Б.	вторник четверг	с 09.00 до 12.00

Приложение N2
к Порядку
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «СКПБ №1»

АКТ № _____
ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "___"_____ 20___ г.

Комиссия в составе:

_____

_____

_____
(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию ГБУЗ «СКПБ №1» поступила
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

_____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение N3
к Порядку
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «СКПБ №1»

АКТ № _____
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "___"_____ 20___ г.

Комиссия в составе:

_____

_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию ГБУЗ «СКПБ №1» поступила
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N _____

от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

_____

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

_____

_____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение N 4
к Порядку
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «СКПБ №1»

АКТ N _____
О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от "___"_____ 20__ г.

Комиссия в составе:

_____

_____

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в администрацию ГБУЗ «СКПБ №1» поступила
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N _____ от гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

_____

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

_____

_____

_____

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

Приложение N 5
к Порядку
работы с обращениями граждан
в ГБУЗ «СКПБ №1»

Исполняющему обязанности главного
врача ГБУЗ «СКПБ №1»
Коноваловой О.Ю.

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с _____ по вопросу

_____

(Ф.И.О. заявителя)

_____

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Заместитель главного врача подпись Ф.И.О.