

Инструкция
о порядке рассмотрения обращений и приема граждан
в БУЗ РА «Майминская РБ»

1. Общие положения

Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным федеральным законодательством.

Инструкция устанавливает единый порядок рассмотрения и разрешения в БУЗ РА «Майминская РБ» обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, обращений и запросов должностных и иных лиц, а также порядок приема граждан, и иных лиц в БУЗ РА «Майминская РБ».

Порядок приема, учета, регистрации обращений (запросов), их формирования, оформления, размножения, систематизации и хранения устанавливается Инструкцией по делопроизводству в учреждении (далее - Инструкция по делопроизводству), иными организационно-распорядительными документами учреждения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о состоянии здоровья заявителя и других лиц, к частной жизни которых относятся эти сведения, без их согласия.

Не является разглашением сведений направление письменного обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителя.

В БУЗ РА «Майминская РБ» организационно-распорядительными документами определяются конкретные должностные лица, на которых возлагаются обязанности по обеспечению объективности, всесторонности и своевременности рассмотрения обращений

Основные термины, используемые в Инструкции:

- 1) обращение - изложенные в письменной, устной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба;
- 2) предложение - рекомендация заявителя по совершенствованию деятельности учреждения;
- 3) заявление - просьба гражданина или иного лица о содействии в решении сложившейся ситуации;
- 4) жалоба - просьба заявителя о защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 5) первичное обращение - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся учреждением, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся в учреждение по уже рассматривавшемуся вопросу;
- 6) дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;
- 7) повторное обращение - обращение, поступившее 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 и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- 8) запрос - оформленный надлежащим образом, с соблюдением требований федерального законодательства документ, направленный уполномоченными должностными лицами, по вопросам, входящим в компетенцию учреждения;

2. Пределы действия Инструкции

Положения Инструкции распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования.

В соответствии с настоящей Инструкцией рассматриваются обращения граждан, направленные средствами массовой информации.

Поступившие обращения подлежат обязательной регистрации в день поступления.

Письменное обращение гражданина, должностного и иного лица должно в обязательном порядке содержать либо наименование органа, в который направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица; либо его должность, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату.

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

Обращение, поступившее в форме электронного документа, обязательно должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Обращение с приложением (при наличии) приобщается в дело на основании справки исполнителя.

Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

По обращениям, поступившим в форме электронного документа, на адрес электронной почты заявителя в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

Сообщение заявителю подписывается главным врачом или его заместителем.

Копии таких обращений либо сами обращения, поступившие в электронной форме, хранятся в номенклатурных делах.

При последующем поступлении обращения после устранения причин, препятствовавших его рассмотрению, оно рассматривается как первичное и разрешается в соответствии с настоящей Инструкцией.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, об этом в течение 7 дней со дня регистрации сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаются прочтению, с одновременным возвращением обращения заявителю и разъяснением права повторного обращения по данному вопросу. Копии таких обращений хранятся в номенклатурных делах.

При невозможности прочтения данных о заявителе (фамилии и адреса) обращение по согласованию с главным врачом или его заместителем списывается в номенклатурное дело производство без уведомления заявителя.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работника учреждения или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом на обращение.

При наличии в таком обращении данных, указывающих на признаки преступления, оно направляется в органы внутренних дел для проведения проверки в порядке, установленном УПК РФ.

Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла, если имеется решение суда о признании заявителя недееспособным в связи с наличием у него психического расстройства.

Решение об оставлении обращения без ответа по существу (без разрешения) на основании докладной записки исполнителя принимается главным врачом и его заместителем.

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

3. Рассмотрение обращений

Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. По результатам предварительного рассмотрения должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к разрешению;
- об оставлении без разрешения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о возврате заявителю.

В БУЗ РА «Майминская РБ» ведется отдельный учет обращений и обращений, взятых на контроль (особый контроль), в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

4. Разрешение обращений и запросов

Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающий наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется главным врачом.

Для обеспечения полноты и объективности проверок по любому обращению к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости - заявители.

При рассмотрении обращения заявитель имеет право представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Поручения работникам учреждения о проверке изложенных в обращениях доводов даются главным врачом или его заместителем с указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

В случае, если работник по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение, он не позднее, чем за 2 дня до истечения срока, направляет лицу давшему поручение служебную записку о его продлении.

Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенные ранее полно, объективно и неоднократно проверялись и ответы даны в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утвержденного главным врачом или его заместителем. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью исполнителя.

Обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без разрешения на основании служебной записки исполнителя в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, с уведомлением об этом заявителя.

Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные, сообщенные заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право исполнителю прекратить дальнейшую проверку. Решение о прекращении (продолжении) проверки принимает главный врач и его заместитель на основании служебной записки исполнителя, который уведомляет об этом заявителя.

По итогам рассмотрения обращения может быть принято одно из следующих решений:

«удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

«удовлетворено повторное обращение» - принято решение об удовлетворении обращения, по которому подтвердились факты волокиты и небрежности при рассмотрении предыдущего обращения, независимо от принятого по существу обжалуемых вопросов решения;

«отклонено» - требования заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

«разъяснено» - направлена информация, а также разъяснены вопросы правового характера, в том числе при отсутствии в обращении просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств либо если к моменту рассмотрения обращения по нему уже принято решение компетентным органом;

«принято иное решение» - оставлено без разрешения, возвращено заявителю, приобщено к материалам дела, прекращена переписка;

«направлено» - направлено в течение 7 дней со дня регистрации для разрешения в другую организацию по принадлежности.

Заявитель либо его представитель <*> по письменному заявлению имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если эти

материалы непосредственно затрагивают его права и свободы и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, а также снимать копии с названных документов и материалов с использованием собственных технических средств.

<*> *Представитель - лицо, полномочия которого подтверждены доверенностью, оформленной в установленном законом порядке, а также законный представитель.*

Решение об ознакомлении гражданина с материалами проверки либо мотивированное решение об отказе в ознакомлении с материалами проверки принимается в десятидневный срок со дня подачи обращения гражданина. Письменное решение о предоставлении заявителю либо его представителю возможности ознакомиться с документами, об изготовлении копий документов принимают главный врач и его заместитель.

При необходимости решение об ознакомлении заявителя либо его представителя с конкретно указанным им документом и снятии с него копий может принять непосредственный исполнитель, рассматривавший обращение, по согласованию со своим руководителем.

Работник учреждения, ознакомивший заявителя либо его представителя с документами, составляет и приобщает к делу справку о том, с какими материалами заявитель (его представитель) ознакомлен.

5. Сроки рассмотрения обращений

Обращения граждан, должностных и иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в БУЗ РА «Майминская РБ», а не требующие дополнительного изучения и проверки - в течение 15 дней, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Если установленный срок рассмотрения обращения истекает в выходной или праздничный день, последним днем рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

6. Направление ответов на обращения и запросы

Обращения, в том числе взятые на контроль, считаются разрешенными только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

Ответ на обращение (запрос) направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован. В нем дается оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован. Кроме того, в ответе заявителю должны быть разъяснены порядок обжалования принятого решения, а также право обращения в суд, если таковое предусмотрено законом.

При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Организация приема заявителей

В БУЗ РА «Майминская РБ» прием граждан, представителей государственных и общественных организаций, а также иных лиц осуществляется главным врачом и иными ответственными лицами учреждения в соответствии с графиком, установленном в локальных нормативных актах в день их обращения с участием при необходимости представителей других подразделений.

Руководители структурных подразделений и иными ответственными лицами учреждения в соответствии с графиком принимают граждан с жалобами на решения, ранее принятые в подразделениях подчиненными им должностными лицами.

Прием главным врачом (лицом, его замещающим) осуществляется после приема заместителем главного врача.

Заместители главного врача принимают граждан по вопросам, относящимся непосредственно к их компетенции, после приема руководителем структурного подразделения.

В БУЗ РА «Майминская РБ» организация приема граждан главным врачом (лицом, его замещающим) и его заместителями возлагается на секретаря руководителя.

График приема граждан главным врачом и его заместителей, утверждается главным врачом.

График приема граждан руководителями подразделений утверждается руководителем подразделения, в структуру которого они входят.

Порядок приема в вечернее время, выходные и праздничные дни устанавливается отдельным локальным нормативным актом.

Руководителями структурных подразделений прием граждан проводится не реже двух раз в неделю.

В БУЗ РА «Майминская РБ» отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Заместители главного врача принимают граждан не реже одного раза в неделю.

При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Ответ на обращение, принятое на личном приеме, дается в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в компьютерную базу данных либо в книгу регистрации приема посетителей согласно приложению.

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись. В необходимых случаях гражданам даются устные разъяснения действующего законодательства, а также разъяснение, куда и в каком порядке им следует обращаться. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, заявителю в ходе личного приема разъясняются требования к обращению и предлагает ему восполнить недостающие данные.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Руководители структурных подразделений при наличии оснований, согласовывают с секретарем руководителя время и место личного приема.

Письменные обращения с личного приема регистрируются и направляются по принадлежности в порядке, определяемом Инструкцией по делопроизводству.

В БУЗ РА «Майминская РБ» находится ящик «Для обращений и заявлений», который размещается в доступном для заявителей месте.

Корреспонденция из ящика ежедневно вынимается в БУЗ РА «Майминская РБ» секретарем руководителя. На обращениях проставляется отметка «Из ящика для обращений и заявлений», указывается дата выемки, после чего регистрируется.