

Приложение №1
к приказу № _____ от _____ 2015 года

Утверждено
директор ГБУЗ РК
«Крымский республиканский клинический центр фтизиатрии
и пульмонологии»
_____ А.И. Остапенко

Инструкция
по работе с обращениями граждан и юридических лиц в
Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики
Крым
«Крымский республиканский клинический центр фтизиатрии и
пульмонологии»

I. Общие положения

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 года № 59-ФЗ, Федеральным законом от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Приложением № 1 к приказу № 102 от 14.03.2013 года «О порядке рассмотрения обращения граждан в медицинских организациях», а также Уставом ГБУЗ РК «Крымский республиканский клинический центр фтизиатрии и пульмонологии».

2. Настоящая инструкция определяет и регламентирует порядок организации работы с письменными, устными предложениями, обращениями, запросами, заявлениями, жалобами граждан, должностных лиц, юридических лиц, предприятий, учреждений, организаций, иностранных лиц и лиц без гражданства, а также организацию и график проведения директором учреждения граждан, должностных лиц, представителей юридических лиц.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные, в том числе электронные, устные, индивидуальные и коллективные обращения, поступившие в непосредственно в учреждения либо переадресованные из подведомственного органа.

4. Организация работы по приему, учету и регистрации обращений граждан осуществляется специалистом по ведению делопроизводства (делопроизводителем).

5. Передача обращений ответственным лицам для компетентного реагирования осуществляется согласно с визой директора учреждения.

6. Обращения граждан, поступившие в ГБУЗ РК «Крымский республиканский клинический центр фтизиатрии и пульмонологии» соответствующие их компетенции, подлежат обязательному рассмотрению.

II. Порядок регистрации обращений

7. Почтовая корреспонденция, документы, обращения граждан, принимаются и учитываются уполномоченным работником в день их поступления в учреждение.

8. Письма, присланные не по адресу, не подлежат вскрытию и возвращаются на почту.

9. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», который должен содержать следующие графы:

- регистрационный номер;
- дата обращения;
- ФИО обратившегося;
- адрес фактического проживания обратившегося;
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения

9.1. На обложке журнала регистрации обращений граждан отображаются следующие реквизиты:

- наименование учреждения, его структурного подразделения;
- заголовок;
- крайние даты (начало-окончание)

9.2. Регистрация обращений граждан фиксируется входящим штампом учреждения с указанием даты поступления.

10. Письменные обращения, поступившие в учреждения, в обязательном порядке, должны содержать:

- наименование учреждения либо ФИО должностного лица, которому адресовано обращение;
- ФИО заявителя, адрес для отправления ответа;
- личная подпись заявителя, уполномоченного представителя с подтверждением полномочий надлежаще заверенной доверенностью на представление интересов

11. Уполномоченный работник, после регистрации входящего обращения, в праве отказать в принятии обращения к рассмотрению, если:

- отсутствует ФИО заявителя и адрес, на который нужно отвечать;
- в обращении содержатся сведения о подготовке /совершении/окончании преступления, а также о лице, причастном к его совершению;
- обращение подлежит направлению в государственный или муниципальный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст ответа по существу обращения не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную тайну/персональные данные/другую охраняемую законом информацию

12. При регистрации заявлений, ходатайств, жалоб, предложений, поступивших/переадресованных из Министерства здравоохранения или другого вышестоящего органа, производится соответствующая запись.

13. Директор знакомится с содержанием обращения, пишет на нем резолюцию, указывая исполнителя, порядок и срок исполнения.

14. Уполномоченный работник делает запись в журнале входящей корреспонденции с указанием исполнителя и передает обращение на рассмотрение и подготовки соответствующего ответа.

15. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, в журнале регистрации указывается дата и делается отметка о принятии на личном приеме.

III. Порядок рассмотрения обращений

16. После визирования директором и внесением в журнал регистрации уполномоченным лицом информации, документ передается на исполнение определенному работнику.

17. Работник, предоставляющий ответ на обращение, вправе:

- запрашивать необходимую информацию и получать на него ответ в кратчайшие сроки;

- иметь доступ к обжалуемым актам, распоряжениям, иным документам, вынесенным должностным лицом;

- оставить обращение без ответа по существу, если в нем содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников, а также членов их семьи. В таком случае уполномоченным работником по работе с обращениями граждан сообщается заявителю о злоупотреблении своим правом и предупреждается о дальнейшем не совершении подобных действий;

- не предоставлять ответ на обращение, в случае, если текст такого обращения не поддается прочтению. Данное решение сообщается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- предоставить ответ о безосновательности очередного обращения в случае, если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину ранее предоставлялся ответ и при этом в поступившем обращении не содержатся новые доводы или обстоятельства.

18. Все обращения должны быть рассмотрены в течение 30 дней с момента поступления в учреждение с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

19. Срок предоставления ответа может быть продлен директором учреждения на один месяц с извещением об этом заявителя в случае, когда для его разрешения необходимо дополнительное изучение.

20. В случае обжалования в поданном обращении судебного решения, такое обращение возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

21. Ответ должен быть мотивированным, исчерпывающим, отображать все вопросы, содержащиеся в обращении, конкретным и ясным по содержанию.

22. В процессе подготовки ответа обратить внимание на то, имеется ли письменное согласие пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также является ли заявитель законным представителем пациента. В случае отсутствия – указывать на невозможность представления запрашиваемой информации на основании ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 года №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

23. С целью своевременного и качественного осуществления медицинской деятельности, выявления и устранения причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, контроль по своевременному предоставлению ответа обеспечивает делопроизводитель учреждения.

IV. Личный прием граждан

24. Личный прием граждан проводится директором, его заместителем, главным врачом и другими должностными лицами, в чью компетенцию входит разрешение того или иного вопроса.

25. Прием посетителей директором учреждения осуществляется по графику, размещенному на официальном сайте, стенде и в приемной учреждения.

26. Личный прием граждан ведется в порядке очередности.

27. Прием посетителей директором учреждения отображается в журнале учета обращений граждан.

28. Предложения, заявления, жалобы граждан, полученные во время проведения приема, передаются в приемную, для дальнейшей регистрации и работы в соответствии с данной Инструкцией.

29. В случае сообщения очевидных фактов, которые не требуют дополнительной проверки и времени для подготовки письма, ответ на такое обращение, с согласия гражданина, может быть предоставлен безотлагательно.

V. Организация делопроизводства

30. Делопроизводство по работе с обращениями граждан осуществляется делопроизводителем/секретарем учреждения в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

31. Все письма, документы, содержащие переписку относительно обращения, заявления, жалобы, поступившей в учреждения, формируются в дело в хронологическом порядке.

32. Документы текущей переписки хранятся у исполнителя до предоставления окончательного ответа.

33. Срок хранения дел по работе с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

По истечению установленного срока хранения документы подлежат уничтожению.

