

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САНАТОРИЙ «ЛЕСНОЕ»

ПРИКАЗ

04.02.2013,

№15-ог

г. Тольятти

Об организации работы
с обращениями граждан

В целях организации работы по рассмотрению обращений граждан, руководствуясь Уставом федерального государственного бюджетного учреждения санаторий «Лесное» Министерства здравоохранения Российской Федерации

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан в ФГБУ санаторий «Лесное» Минздрава России.
2. Установить, что организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения обращений граждан осуществляется делопроизводителем ФГБУ санаторий «Лесное» Минздрава России.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



М.Б.Петров

Утверждена приказом
ФГБУ санаторий «Лесное» Минздрава России
от 09.02.13г № 15-од

ИНСТРУКЦИЯ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ФГБУ САНАТОРИЙ «ЛЕСНОЕ» МИНЗДРАВА РОССИИ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Работа с обращениями граждан в ФГБУ санаторий «Лесное» Минздрава России (далее – Учреждение) осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией; иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации.
2. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан (далее - обращения граждан) ведется отдельно от других видов делопроизводства, и осуществляется делопроизводителем Учреждения.
3. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на главного врача Учреждения.

II. ПОРЯДОК ПРИЕМА ГРАЖДАН

4. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции ФГБУ санаторий «Лесное» Минздрава России, осуществляется главным врачом Учреждения и его заместителями.

Прием граждан осуществляется не реже одного раза в неделю в соответствии с графиком. График приема граждан утверждается главным врачом Учреждения, вывешивается в доступном для посетителей месте, и размещается на официальном сайте ФГБУ санаторий «Лесное» Минздрава России (далее - Сайт) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сеть Интернет): www.sanlesnoe.ru.

5. В графике должны быть указаны: должность лица, ведущего прием, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема, номер кабинета, где проводится прием граждан.

6. Организацию личного приема граждан осуществляет делопроизводитель Учреждения.

7. Лицо, ответственное за организацию личного приема граждан в Учреждении, осуществляет подбор, и представляет для доклада должностному лицу Учреждения, осуществляющему прием граждан в соответствии с графиком, все необходимые документы по обращениям граждан, записавшихся на личный прием.

8. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема

граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

10. Если по существу поставленных в обращении вопросов гражданину ранее был дан ответ, то в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

11. В отдельных случаях по жалобам граждан на решения, принятые заместителями главного врача Учреждения, прием граждан осуществляется главный врач Учреждения.

12. Контроль за исполнением решений, принятых по результатам рассмотрения обращения граждан осуществляется главный врач Учреждения.

13. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется по журналу личного приема граждан.

III. ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

14. Все поступающие в Учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации в журнале личного приема граждан (далее - журнал).

15. Первичный ввод данных в журнал осуществляются в течение трех дней с момента их поступления.

16. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресования и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

17. Конверты с пометкой "лично" передаются по назначению без вскрытия.

18. При регистрации обращений граждан в правом нижнем углу лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп, с указанием даты поступления, регистрационного номера и количества листов приложения.

19. Регистрационный номер состоит из порядкового номера обращения и аббревиатуры (РКК) (например: 3-ркк).

20. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер. В правом верхнем углу на документе делается отметка "повторно". Отметка повторно ставится на обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в случаях, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по предыдущему обращению либо со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения.

21. Для создания поисковых систем и достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений граждан:

дата поступления и регистрационный номер;
фамилия, имя, отчество (при наличии) автора обращения;
почтовый адрес;
вид доставки;
предыдущие обращения;
источник поступления;
тематика обращения;
заголовок к тексту (краткое содержание документа);
уточняющая информация (если необходимо);
номер и дата ответа на данный документ;
номер дела в номенклатуре дел для хранения;
результаты рассмотрения;
контроль исполнения;
ход исполнения.

Рассмотрение письменных обращений граждан

22. Должностные лица Учреждения рассматривают письменные обращения граждан, поступившие в адрес учреждения непосредственно, принятые от граждан на личном приеме и направленные на рассмотрение в Учреждение Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации и депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, органами государственной власти и местного самоуправления.

23. Главный врач Учреждения, его заместители:

рассматривают обращения граждан по существу;

при необходимости запрашивают дополнительную информацию в федеральных государственных унитарных предприятиях или федеральных государственных учреждениях, подведомственных Минздрава России (далее - подведомственные организации) в соответствии с их сферой ведения;

принимают решения и обеспечивают их исполнение;

своевременно направляют гражданам мотивированные ответы по их обращениям;

разъясняют гражданам порядок обжалования принятых решений;

направляют по запросам других органов государственной власти в пределах своей компетенции информацию, необходимую для рассмотрения ими обращений граждан;

осуществляют контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан и принимают меры по устранению выявленных нарушений законных прав и интересов граждан.

24. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, направляются в течение семи дней в адрес граждан с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

25. После регистрации обращения граждан направляются главному врачу Учреждения или его заместителям для рассмотрения и принятия решения.

26. Учреждением рассматриваются обращения граждан, поступившие в форме электронных сообщений (электронных обращений). Адрес электронной почты автора и электронная подпись являются дополнительной информацией.

27. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об отказе в рассмотрении (с обоснованием причин отказа), после чего обращение распечатывается, дальнейшая работа с ним осуществляется как с письменным обращением.

Ответы на обращения граждан, поступившие в Учреждение по информационно-телекоммуникационным сетям, направляются по почтовому адресу или по электронному адресу, указанному в обращениях.

28. Обращение считается рассмотренным своевременно, если все поставленные в нем вопросы разобраны, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 30 дней со дня регистрации, а также по просьбе направившего обращение органа государственной власти - уведомление о принятом решении.

29. Ответ заявителю регистрируется как исходящее письмо.

30. За подписью главного врача Учреждения или его заместителей исполнители готовят ответы по обращениям граждан, поступившим в Учреждение из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Российской Федерации, а также по другим обращениям граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо информировать федеральные органы исполнительной власти.

31. За подписью главного врача Учреждения и его заместителей готовятся ответы по обращениям граждан, поступившим непосредственно в адрес Учреждения. На повторные обращения граждан ответы готовятся за подписью главного врача Учреждения и его заместителей.

Порядок рассмотрения отдельных обращений

32. 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.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит

направлению в орган государственной власти в соответствии с его компетенцией.

33. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

34. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

35. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно в течение семи дней подлежит возвращению гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

36. В случае, если в письменном обращении гражданина в Учреждение содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач 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 направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

37. 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.

IV. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

38. Обращения граждан рассматриваются в следующие сроки:

направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, - в срок, указанный в поручении;

обращения граждан, поступившие в Учреждение, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

V. КОНТРОЛЬ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ РЕШЕНИЙ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

39. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Учреждение, возлагается на делопроизводителя.

40. На особый контроль берутся обращения граждан, направленные Администрацией Президента Российской Федерации, Аппаратом Правительства Российской Федерации, членами Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, федеральными органами исполнительной власти, другими государственными органами и требующие сообщения результатов рассмотрения обращений граждан в их адрес.

41. На обращения, взятые на контроль, в журнале проставляется отметка "контроль".

42. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информация о промежуточных ответах отражается в журнале.

43. Обращение снимается с контроля после направления ответа заявителю с результатами рассмотрения его обращения. Решение о снятии с контроля принимается главным врачом учреждения или его заместителем, ответственным за работу с обращениями граждан.

VI. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

44. Делопроизводитель организует учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах ее полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Заместители главного врача организуют учет и анализ указанных вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

45. Результаты анализа работы с обращениями граждан докладываются главному врачу учреждения. Материалы для анализа и обобщения подготавливает делопроизводитель. На основе данного анализа главный врач принимает меры, направленные на устранение причин и условий, способствующих совершению неправомерных действий (бездействия) и принятию незаконных решений должностными лицами.