

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в ГБУЗ РК
«Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой
медицинской помощи»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений заинтересованных лиц ГБУЗ РК «Крымский республиканский центр медицины катастроф и скорой медицинской помощи» (далее – Центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и постановления Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан».

1.3. Обращением признается запрос, предложение, заявление или жалоба, направленные в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а также устное обращение к должностному лицу в ходе личного приема (далее – Обращение).

К Обращениям относятся изложенные в письменной и устной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие: непосредственно от заявителей; через государственные органы; иные организации.

II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. При поступлении в Центр, Обращение подлежит обязательной регистрации, по нему должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии Обращения к рассмотрению;
- о передаче Обращения для рассмотрения в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий государственный(е) орган(ы) или должностному лицу, в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в Обращении вопросов, с уведомлением заинтересованного лица, направившего Обращение, о переадресации Обращения;

- о возврате Обращения инициатору (заинтересованному лицу, направившему Обращение);
- о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки по поднимаемому вопросу.

Все поступившие Обращения регистрируются в течение 3-х дней со дня поступления в журнале регистрации обращений.

Корреспонденцию, включая письма, уведомления, заявления, жалобы, запросы и иные обращения, заинтересованное лицо (заявитель) может направить почтовой корреспонденцией, оставить в специальном ящике для приема входящей корреспонденции, расположенном в фойе здания. Выемка входящей корреспонденции производится ежедневно работником канцелярии Центра.

Обращение гражданина направленное в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", иной информационной системы, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан подлежат регистрации в соответствии с данным Положением. Ответ гражданину направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Заинтересованное лицо (заявитель) может узнать входящий номер зарегистрированного обращения по телефону канцелярии Центра 8 (3652) 248-767 или внутреннему номеру 0002. Для проставления отметки (штамп с входящим номером) с обращением подается его копия, которая может быть получена, после регистрации обращения в течение 3 дней: нарочно; посредством направления Центром совместно с ответом на обращение.

2.2. Должностные лица при рассмотрении Обращений, в пределах своих полномочий вправе: приглашать лиц, направивших Обращение, для уточнения и рассмотрения фактов, изложенных в Обращении; запрашивать в случае необходимости, в том числе в электронной форме, дополнительные материалы в иных государственных органах (учреждениях); создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в Обращении, с выходом на место; направлять на рассмотрение Обращения другим государственным органам (учреждениям) и должностным лицам в соответствии с их компетенцией.

2.3. Заинтересованное лицо в своем письменном Обращении в обязательном порядке указывает наименование государственного органа (учреждения), в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ

или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заинтересованное лицо прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.4. Письменное Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заинтересованного лица, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.5. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных Обращений не допускается.

Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи не вскрытыми для отправления адресату.

2.6. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них Обращения и документов (при наличии). Конверт приобщается к Обращению. В случае отсутствия обращения или приложенных документов составляется Акт об отсутствии документов.

2.7. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер Обращения. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.8. Повторные Обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.9. Если от автора поступило несколько Обращений, но по разным вопросам, то каждое Обращение подлежит регистрации отдельно.

2.10. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений осуществляет директор Центра (лицо его замещающее) который, определяет должностных лиц по рассмотрению Обращения; дает поручения по рассмотрению Обращений путем проставления резолюции; определяет срок рассмотрения.

В случае определения нескольких должностных лиц ответственных за рассмотрения Обращения, в обязательном порядке определяется основной исполнитель, который дает окончательный ответ. Иные исполнители должны предоставить информацию в части их касающейся.

3.2. Назначенный ответственный исполнитель несет ответственность за содержание, четкость, своевременность и достоверность изложения ответа на Обращение.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Днем окончания рассмотрения Обращения является день направления ответа заявителю на его Обращение.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. При поступлении коллективного Обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его рассмотрения направляется первому по расположению подписи с предложением довести содержание ответа до сведения остальных авторов.

3.7. Для объективности рассмотрения Обращений руководителем или уполномоченным лицом может быть принято решение о проведении проверок и привлечении к их проведению других сотрудников, о создании комиссий и рабочих групп, о проведении совещаний и т.п.

3.8. Рассмотрение обращений заинтересованных лиц по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, возможно на врачебной комиссии Центра.

3.9. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

3.10. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе (обращении), в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.11. Ответы по обращениям подписывает директор Центра (лицо его замещающее).

3.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

IV. Организация личного приема заинтересованных лиц

4.1. Прием проводится директором Центра (лицом его замещающим) или по поручению руководителя другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема заинтересованных лиц устанавливаются и доводятся до сведения через информационные стенды и сайт организации. Прием может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или осуществлено на выезде.

4.3. Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефону канцелярии Центра, с указанием круга вопросов затрагиваемых заинтересованным лицом.

4.4. При личном приеме заинтересованное лицо предъявляет документ, удостоверяющий личность.

4.5. Прием заинтересованных лиц проводится в порядке очередности предварительной записи на прием.

4.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема. Ответ на обращения заинтересованного лица даются устно в ходе приема. В случае необходимости дополнительной проверки, или предоставлении письменных Обращений, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

4.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, заинтересованному лицу дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

V. Сроки рассмотрения обращений, дополнительные положения

5.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

5.3. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

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

5.5. В случае поступления письменного обращения, ответ на который размещен на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", заинтересованному лицу, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

5.6. 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 (в том числе врачебную), заинтересованному лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.7. Контроль за своевременным рассмотрением обращений осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

5.8. Срок хранения документов по Обращениям, связанным с их рассмотрением и решением затронутых вопросов, составляет 5 лет.

5.9. Вопросы, не затронутые в данном положении, регулируются Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением Совета министров Республики Крым от 24 января 2017 года № 15 «Об утверждении Методических рекомендаций по работе с обращениями граждан» и иными действующими нормативными актами.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по безопасности

Начальник юридического отдела



С.А. Телешев

А.В. Сидоренко

Начальник отдела кадров



В.В. Шалатонова

Председатель профсоюзного комитета



А.В. Кушнарев

ОЗНАКОМЛЕННЫ:

Заведующий канцелярией



З.Е. Чернышева

Секретарь руководителя



Т.А. Морозова