

## Инструкция по работе с обращениями граждан в КУ «Станция переливания крови»

### 1. Общие положения

1.1. Инструкция по работе с обращениями граждан (далее - Инструкция) в казенном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры Станция переливания крови (далее – КУ «Станция переливания крови») определяет единый порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 18.04.2007 № 36-оз «О рассмотрении обращений граждан в органах государственной власти Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;
- иными федеральными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- настоящей Инструкцией.

1.3. Предусмотренный Инструкцией единый порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Организация работы по приему граждан, регистрации и контролю исполнения предложений, заявлений или жалоб граждан (далее - обращения граждан) в адрес учреждения осуществляется специально назначенным должностным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан (далее - ответственный специалист) – документовед.

Предложения – обращения граждан, направленные на улучшение деятельности учреждения.

Заявления – обращения в целях реализации прав и законных интересов граждан.

Жалобы – обращения с требованиями о восстановлении прав и законных интересов граждан, нарушенных действиями либо решениями должностных лиц учреждения.

1.5. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства поступающие в приемную возлагаются на документоведа, поступающие в структурные подразделения – на ответственных за делопроизводство в подразделениях.

1.6. Ответственность за организацию и соблюдение установленных сроков рассмотрения обращений граждан возлагается на руководителей структурных подразделений.

1.7. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан в структурных подразделениях несут руководители структурных подразделений и ответственные за ведение делопроизводства в подразделениях.

## **2. Порядок приема граждан по личным вопросам главного врача учреждения**

2.1. Прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, осуществляется руководителем - главным врачом учреждения или иными ответственными должностными лицами.

2.2. Прием граждан по личным вопросам главного врача учреждения осуществляется еженедельно по вторникам и четвергам с 16<sup>00</sup> до 17<sup>00</sup> ч. по предварительной записи в приемной у секретаря руководителя.

Отказ в приеме граждан, не допускается. Перенос граждан по личным вопросам на другое время допускается по предварительному согласованию с обратившимся.

2.3. В случае отсутствия должностного лица, ведущего прием по личным вопросам, прием записавшихся граждан ведет другое, замещающее его должностное лицо.

2.4. При необходимости, для рассмотрения поставленных обратившимся вопросов в ходе приема может быть приглашен специалист по данной проблематике. Во время приема по личным вопросам каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2.5. Информация для посетителей размещается на официальном интернет - сайте учреждения и информационных стендах общего пользования в доступном месте. В графике должны быть указаны: должность ведущего приема, его фамилия, имя, отчество, дни и часы приема.

2.6. Работники – административные дежурные, назначенные для ведения ежедневного приема граждан по личным вопросам, ведут прием без записи.

2.7. При записи на прием по личным вопросам учитывается, у кого из заместителей были ранее на приеме граждане, как решались поставленные ими вопросы, обоснованность данных им ответов.

2.8. Прием граждан регистрируется в программе СЭД «Дело» (Приложение 5) и в специальном журнале. В журнале должны быть указаны: порядковый номер (№), дата посещения, фамилия, имя, отчество посетителя, адрес, контактный телефон заявителя, цель визита, дата контроля срок рассмотрения, ответственное лицо, решение главного врача учреждения и номер исходящего документа.

2.9. Прием граждан по личным вопросам осуществляется в кабинете главного врача учреждения.

2.10. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан осуществляет подбор и представление всех необходимых документов по обращениям граждан главному врачу.

2.11. Содержание устного обращения заносится в журнал учета 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 в устной форме в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.12. Полученные на личном приеме письменные и устные обращения граждан подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящей Инструкцией.

2.13. Если поставленные на личном приеме вопросы не входят в компетенцию учреждения, гражданину объясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.14. 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.

2.15. Учет устных обращений граждан и контроль исполнения принятых решений по итогам личного приема граждан ведется секретарем – руководителем в приемной главного врача.

### 3. Порядок работы с письменными обращениями граждан

3.1. Существуют следующие виды обращений граждан:

- личные – от конкретного заявителя;
- коллективные – группы авторов, объединенных общими интересами (общая работа, членство в одном из политических и общественных формирований, проживание в одном доме, микрорайоне и др.);
- анонимные – письменное обращение гражданина или группы лиц без указания данных, позволяющих установить личность обратившегося.

3.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

3.2.1. Все поступающие в учреждение обращения граждан подлежат обязательной регистрации и учету.

3.2.2. Обращения работников учреждения по личным вопросам регистрируются и рассматриваются в том же журнале, что и обращения граждан.

3.2.3. Все поступившие в учреждение письменные предложения, заявления и жалобы граждан должны быть приняты, учтены и зарегистрированы в день их поступления в приемной главного врача.

При регистрации на письменных обращениях граждан ставится регистрационный штамп, куда проставляется порядковый входящий номер с добавлением индекса «ОГ», что обозначает (обращения граждан) и дата регистрации письма.

Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных жалоб, заявлений, предложений граждан не допускается.

Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту не вскрытыми. Регистрационный штамп проставляется в нижнем правом углу первого листа письма, телеграммы.

3.2.4. При поступлении письменных обращений граждан проверяется правильность адресации и наличие приложений. Конверты к обращениям граждан сохраняются, т.к. только по ним можно установить адрес отправителя или дату почтового штемпеля, когда она необходима для подтверждения времени отправления и получения письма или жалобы, а также в других необходимых случаях.

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

3.2.6. Повторным обращениям граждан присваивается очередной регистрационный номер, а в соответствующей графе указывается регистрационный номер первого обращения. В правом верхнем углу на документе делается отметка "повторно". При этом повторным считается 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.

3.2.7. Для достижения информационной совместимости регистрационных данных устанавливается следующий состав основных реквизитов регистрации обращений граждан:

- ✓ регистрационный номер;
- ✓ дата поступления;
- ✓ фамилия, имя, отчество автора обращения;
- ✓ адрес, телефон;
- ✓ предыдущие обращения;
- ✓ краткое содержание (тематика обращения);
- ✓ дополнительная информация (приложения);
- ✓ номер и дата ответа на данный документ;
- ✓ результаты рассмотрения;
- ✓ контроль исполнения;
- ✓ хранение.

3.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.3.1. Учреждение рассматривает письменные обращения граждан,

непосредственно поступившие в его адрес через приемную или принятые при личном приеме главным врачом.

3.3.2. Организация работы с обращениями граждан, поступившими в учреждение осуществляется в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и настоящей Инструкцией.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации по принадлежности, о чем сообщается заявителю.

3.3.4. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.5. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.3.6. Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

3.3.7. После регистрации обращения граждан передаются главному врачу учреждения для рассмотрения и принятия решения.

3.3.8. Указания главного врача учреждения даются в виде резолюций, которые размещаются в верхней части письма – обращения с указанием исполнителей, содержания поручения и даты.

3.3.9. Обращение направляется на исполнение в структурные подразделения исполнителям в соответствии с резолюцией главного врача.

3.3.10. Обращение считается своевременно исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и направлен ответ заявителю в срок не более 15 дней со дня регистрации.

3.3.11. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления иному должностному лицу, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3.12. Ответ на обращения, поступившие в учреждение предоставляется лично в руки обратившемуся, с предварительным его согласованием по телефонному звонку.

В случае, если обратившийся гражданин не имеет возможности прийти лично, ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении в виде заказного письма с уведомлением.

3.3.13. Ответ заявителю подписывается главным врачом учреждения с указанием ответственного исполнителя, в нижнем левом поле письма – ответа.

3.4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

3.4.1. 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, 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.

3.4.2. 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

существо поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение главному врачу учреждения, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4.4. В случае, если в письменном обращении гражданина в учреждение содержится вопрос, на который ему многократно 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.4.5. 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.

3.4.6. Ответ предоставляется лично в руки гражданину, либо его представителю по доверенности при наличии документа, удостоверяющего личность.

#### **4. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.2. Обращения, направленные в учреждение Администрацией города, депутатами Городской Думы, Департаментом здравоохранения ХМАО-Югры, Комитетом по здравоохранению Администрации г. Сургута и иными вышестоящими органами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращений граждан в их адрес, рассматриваются в срок, указанный в поручении, либо в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации.

4.3. Обращение, направленное в учреждение федеральным органом исполнительной власти, другим государственным органом, рассматривающим обращение и требующим сообщить результаты рассмотрения обращения в их адрес, рассматривается в 15-дневный срок.

4.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу главный врач учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

#### **5. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**

5.1. Контроль за полным и своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в учреждение, возлагается на начальника юридического отдела и документоведа. Контроль исполнения документов по существу вопроса осуществляют начальники структурных подразделений учреждения и ответственные исполнители, указанные в резолюции первыми.

5.2. Указание о постановке обращений на контроль дается главным врачом учреждения.

5.3. На обращения, взятые на контроль, проставляется штамп "Контроль".

5.4. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Информацию о направлении промежуточного ответа фиксирует секретарь и документовед.

5.5. Обращение снимается с контроля после вынесения окончательного решения и

направления ответа. Решение о снятии с контроля принимается главным врачом учреждения и ответственным за работу с обращениями граждан – начальником юридического отдела и документоведом.

## **6. Анализ и обобщение обращений граждан**

6. Информация об обращениях граждан ежедневно рассматриваются и анализируются на планерках у главного врача учреждения. Ежеквартальный анализ и контроль за принятием мер к ответственным должностным лицам.

## **7. Формирование и хранение дел по обращениям граждан**

7.1. Обращения граждан, поступившие на имя главного врача учреждения, со всеми относящимися к ним материалами формируются в дела и хранятся в приемной главного врача.

7.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела по календарному году в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке в соответствии с регистрационным номером. Основания (письма-обращения) помещаются перед материалами по рассмотрению обращения.

7.3. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы в дело подшивать запрещается.

7.4. Ответственность за сохранность документов по обращениям граждан, законченных делопроизводством, возлагается на документоведа, а находящихся на исполнении - на руководителей структурных подразделений учреждения и должностных лиц, работающих с данной категорией документов.

7.5. Сроки хранения документов по обращениям граждан определяются в установленном порядке.

7.6. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в установленном порядке.

7.7. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных обращений граждан, связанных с предложением по совершенствованию деятельности учреждения.

7.8. Решение экспертной комиссии об увеличении сроков хранения документов по обращениям граждан и отборе их для хранения подлежит обязательному утверждению главным врачом учреждения.