



РЕСПУБЛИКА АЛТАЙ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
«ПРОТИВОТУБЕРКУЛЕЗНЫЙ
ДИСПАНСЕР»

АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
СУ-КАДЫК КОРЫЫР МИНИСТЕРСТВОЗЫ
АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН СУУ-КАДЫК
КОРЫЫРЫНЫН КАЗНА ТӨЗӨМИ
«ЧЕМЕТТЕН ЭМДЕЕР
ДИСПАНСЕР»

ПРИКАЗ

ЖАКАРУ

от 15 ноября 2024г. № 45/2

г. Горно-Алтайск

Об организации работы с обращениями граждан

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования работы по приему граждан, и своевременному рассмотрению обращений граждан, **приказываю:**

1. Утвердить Порядок приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок, в КУЗ РА «Тубдиспансер». (Приложение № 1).

2. Считать работу по рассмотрению обращений граждан основным направлением деятельности по обеспечению установленных законодательством Российской Федерации гарантий правовой и социальной защиты граждан.

3. Назначить ответственным за прием и регистрацию обращений граждан – специалиста по кадрам Дернову Т.А.

4. Назначить ответственным за организацию личного обращения граждан – специалиста по кадрам Дернову Т.А.

5. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан – заместителя главного врача по лечебной работе Итушеву Л.А.

6. Должностным лицам КУЗ РА «Тубдиспансер» при рассмотрении обращения граждан четко руководствоваться утвержденными данным приказом Правилами.

7. Специалисту по кадрам Дернову Т.А. – ознакомить с данным приказом заместителей главного врача, всех руководителей структурных подразделений.

8. Системному администратору Дернову Е.С., разместить утвержденный порядок на официальном сайте диспансера в разделе «Обращения».

9. Признать утратившим силу приказ КУЗ РА «Тубдиспансер» от 07.12.2023 года № 80.

10. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой

Главный врач

А.В. Хряпенков

Порядок приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок в КУЗ РА «Противотуберкулезный диспансер»

1. Основные понятия:

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ЛПУ, либо критика деятельности ЛПУ и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.2. Заявители могут обращаться в казенное учреждение здравоохранения Республики Алтай «Противотуберкулезный диспансер» (далее – КУЗ РА «Тубдиспансер», учреждение) лично, а также направлять в учреждение как индивидуальные, так и коллективные обращения. От имени заявителя могут выступать физические и юридические лица, имеющие право в соответствии с законодательством РФ либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством РФ, полномочиями выступать от их имени.

1.3. Результатом рассмотрения обращения является разрешение по существу всех поставленных в индивидуальных и коллективных, письменных и устных обращениях заявителей вопросов, принятие по ним решений, направление письменных ответов, либо с согласия заявителя устного ответа на обращение в ходе личного приема, либо перенаправление обращения в другое ЛПУ или государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресовании обращения.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений

2.1. Порядок информирования о порядке рассмотрения обращений.

2.1.1. Местонахождение КУЗ РА «Тубдиспансер»:

Адрес: 649002, Республика Алтай г. Горно-Алтайск, пр.Коммунистический, 138

Телефоны: (838822) 4-91-16, 4-91-62; факс (838822) 4-91-16

Адрес электронной почты учреждения: tubdispra@yandex.ru

График работы учреждения: понедельник - с 8.00 до 17.00, вторник-пятница с 8.00 до 16.00 перерыв - с 13.00 до 14.00, выходные дни - суббота и воскресенье.

Адрес официального сайта в сети Интернет - <http://ptd.med04.ru/>

2.1.2. На официальном сайте КУЗ РА «Тубдиспансер» размещается следующая информация:

- место нахождения учреждения;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты;

- информация о деятельности учреждения

2.1.3. Порядок получения информации заявителями по вопросам рассмотрения обращений.

Информирование по вопросам рассмотрения обращений осуществляется должностными лицами.

Должностные лица учреждения осуществляют информирование по следующим направлениям:

- о местонахождении и графике работы учреждения;
- о справочных телефонах учреждения;
- об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты;
- о порядке получения информации заявителями по вопросам рассмотрения обращений, в том числе о ходе рассмотрения обращений;
- о порядке, форме и месте размещения указанной в абзацах с четвертого по восьмой настоящего подпункта информации.

Основные требования при информировании заявителей:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не должно превышать 10 минут.

2.1.4. Информирование заявителей об исполнении рассмотрения обращений осуществляется в форме:

- непосредственного общения заявителя (при личном обращении либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за консультацию, по направлениям, предусмотренным подпунктом 2.1.3 пункта 2.1 настоящего Порядка;
- письменного информирования заявителей (почтой, посредством факсимильной связи, либо по электронной почте, указанной в обращении);
- информационных материалов, которые размещаются в сети Интернет на официальном сайте учреждения
- информационных материалов, которые размещаются на информационных стендах в помещении учреждения.

2.1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями:

- при ответе на телефонные звонки должностное лицо, представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность, предлагает представиться собеседнику, выслушивает и уточняет суть вопроса. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат;

- при личном обращении заявителей должностное лицо должно представиться, указать фамилию, имя и отчество, сообщить занимаемую должность, самостоятельно дать ответ на заданный заявителем вопрос;

- в конце консультирования (по телефону или лично) должностное лицо, осуществляющее консультирование, должно кратко подвести итоги и перечислить меры, которые следует принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать);

- письменный ответ на обращения, в том числе в электронном виде, дается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона должностного лица учреждения, исполнившего ответ на обращение.

2.1.6. На информационных стендах в учреждении размещаются следующие информационные материалы:

- сведения об ответственных лицах по работе с обращениями граждан;
- образцы заполнения документов;
- адреса, номера телефонов и факса, график работы, адрес электронной почты учреждения и всех контролирующих его органов;
- графики личного приема заявителей должностными лицами;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции;

- Порядок приема граждан, обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятия по ним решений и направления ответов заявителям в установленной законодательством Российской Федерации срок.

Информационные стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны, оборудованы карманами формата, в которых размещать информационные листки.

Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть напечатан удобным для чтения шрифтом, основные моменты и наиболее важные места выделены.

2.2. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений.

2.2.1. Заявители к обращениям могут прикладывать копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях заявителей.

Письменные обращения заявителей могут содержать жалобы на действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

2.2.2. Общие требования к оформлению документов, представляемых для рассмотрения:

Письменное обращение заявителя, составляемое в произвольной форме рукописным или машинописным способом, в обязательном порядке должно содержать:

- наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица учреждения;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в [порядке](#), установленном Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ). В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.3. Порядок обращения в учреждение при подаче документов.

Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его законным представителем, поступить по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, по телеграфу, на личном приеме.

Прием заявителей для подачи обращений осуществляется в соответствии с графиком работы учреждения.

2.3. Сроки рассмотрения обращений (жалоб).

2.3.1. Исполнение рассмотрения обращений (жалоб) осуществляется учреждением в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Срок исполнения рассмотрения обращений (жалоб) складывается из следующих сроков:

- прием и первичная обработка поступивших обращений (в течение 1 дня);
- регистрация и аннотирование поступивших обращений (в течение 1 дня, а в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням,

регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями);

рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа заявителю (в течение 30 дней со дня регистрации обращения), а в исключительных случаях направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения);

личный прием заявителей, в том числе:

организация личного приема заявителей (в течение 30 дней со дня регистрации обращения заявителя с просьбой о личном приеме);

проведение личного приема заявителей главным врачом учреждения, иными уполномоченными должностными лицами учреждения (в течение 30 минут).

2.3.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, 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 заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.3.3. При направлении обращения заявителя на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

2.4. Основание для продления срока рассмотрения обращения.

В случае направления учреждением в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в соответствующие органы либо соответствующему должностному лицу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, главный врач продлевает срок рассмотрения письменных обращений, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

2.5. Рассмотрение отдельных категорий обращений.

2.5.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или 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.

2.5.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением [порядка](#) обжалования данного судебного решения, установленного федеральным законодательством.

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

2.5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.5.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит

направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.5.6. В случае, если в письменном обращении гражданина 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, руководитель либо иное уполномоченное на то лицо КУЗ РА «Тубдиспансер» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.5.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

2.5.8. 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.

2.5.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в КУЗ РА «Тубдиспансер».

2.6. Требования к местам исполнения рассмотрения обращений (жалоб):

- здания и помещения, в которых исполняется рассмотрение обращений (жалоб), содержат секторы для информирования, ожидания и приема заявителей;
- секторы для информирования заявителей оборудованы информационными стендами, организованными в соответствии с требованиями подпункта 2.1.6. пункта 2.1. Порядка;
- сектор ожидания оборудован местами для сидения, а также столами для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

3. Административные процедуры

3.1. Последовательность административных процедур, выполняемых при рассмотрении обращений (жалоб) осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

3.2. Исполнение рассмотрения обращений (жалоб) включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и первичная обработка поступивших обращений;
- регистрация поступивших обращений;
- рассмотрение обращения, принятие по нему решения и направление ответа заявителю.

3.3. Исполнение рассмотрения обращений (жалоб) по организации приема заявителей включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- организация личного приема заявителей;
- проведение личного приема заявителей главным врачом, иными уполномоченными должностными лицами учреждения.

3.4. Прием и первичная обработка поступивших обращений.

3.4.1. Основанием для начала административного действия по приему и первичной обработке поступивших обращений является поступление в учреждение письменного либо устного обращения.

3.4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно заявителем, его представителем, поступить по почте, посредством факсимильной связи, по электронной почте, по телеграфу, на личном приеме.

3.4.3. Прием обращений, доставленных непосредственно заявителем или его представителем, поступивших по почте, посредством факсимильной связи, по телеграфу, осуществляется секретарем руководителя учреждения.

3.4.4. Секретарь руководителя учреждения:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту не вскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту обращения прилагает конверт;

- в случае отсутствия текста обращения составляет справку с текстом: "Письма в адрес (наименование учреждения) нет", датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт на обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых заявителем в описях на ценные письма.

3.4.5. Письменные обращения в виде электронных документов, направленные по электронной почте учреждения, принимаются секретарем руководителя учреждения, переносятся на бумажный носитель с проставлением на них даты поступления и регистрируются.

3.4.6. Письменные обращения, полученные на личном приеме главного врача или иными должностными лицами учреждения, передаются в течение одного рабочего дня секретарю руководителя учреждения для регистрации.

3.4.7. Результатом выполнения действий по приему обращений является передача их должностному лицу, ответственному за регистрацию обращений.

3.4.8. Срок административного действия - не более одного дня.

3.5. Регистрация поступивших обращений.

3.5.1. Все поступившие в учреждение обращения, независимо от способа их доставки, подлежат обязательной регистрации в приемной главного врача учреждения.

3.5.2. Регистрации подлежат все поступившие в учреждение обращения, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

В случае получения обращения в виде электронного документа, заявителю по адресу электронной почты, указанному им в обращении, направляется уведомление о том, что данное обращение зарегистрировано, с указанием даты регистрации, и будет рассмотрено в 30-дневный срок со дня его регистрации, за исключением случаев, установленных п. 2.5 Порядка.

3.5.3. Регистрация обращений заявителей осуществляется секретарем руководителя учреждения путем внесения необходимых данных об обратившихся заявителях и содержании их обращений в журнал входящей корреспонденции.

3.5.4. Секретарь руководителя учреждения:

- в правом нижнем углу первой страницы письменного обращения проставляет регистрационный штамп учреждения с указанием присвоенного обращению регистрационного номера и даты регистрации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом обращения, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- знакомится с содержанием обращения, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом.

В случае, предусмотренном пунктом 2.5. Порядка, должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, подшивает данное обращение в дело. На рассмотрение данное обращение не передается и ответ заявителю не дается.

В случае, предусмотренном пунктом 2.5. Порядка, обращение не рассматривается, ответ на обращение не дается. При этом если фамилия и почтовый адрес заявителя поддается прочтению, должностное лицо, ответственное за регистрацию обращений, в течение семи дней со дня регистрации обращения в учреждение сообщает заявителю об этом.

3.5.5. Результатом выполнения административного действия по регистрации поступивших письменных и устных обращений является регистрация обращения, подготовка обращения заявителя к передаче на рассмотрение главному врачу или должностному лицу учреждения ответственному за работу с обращениями граждан.

3.5.6. Срок административного действия по регистрации и аннотированию обращений не может превышать одного дня.

3.6. Рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является регистрация письменного обращения и передача его главному врачу или должностному лицу учреждения ответственному за работу с обращениями граждан.

3.6.2. Главный врач или должностное лицо учреждения ответственное за работу с обращениями граждан рассматривает обращение и направляет его на исполнение и подготовку ответа заявителю в соответствующие структурные подразделения учреждения.

3.6.3. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц учреждения, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд согласно разделу 5 Порядка.

3.6.4. В случаях, когда обращение заявителя направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям учреждения, ответственным исполнителем является должностное лицо структурного подразделения учреждения, указанного в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа заявителю. Должностное лицо, ответственное за исполнение, изучает обращение заявителя, при необходимости делает с него копии и передает соисполнителям по обращению (далее - Соисполнители).

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют должностному лицу, ответственному за исполнение, письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа учреждения осуществляется должностным лицом, ответственным за исполнение. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ учреждения.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции должностные лица учреждения.

3.6.5. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются незамедлительно.

3.6.6. В случае ошибочного направления обращения в учреждение работник, ответственный за делопроизводство в учреждении, в срок до 3-х дней с даты его регистрации в учреждении передает обращение по принадлежности.

3.6.7. При рассмотрении обращения, отнесенного к предложениям, должностное лицо учреждения определяет, какие конкретные предложения содержатся в обращении. В отношении каждого предложения производится оценка возможности его принятия.

При проведении данной оценки учитываются следующие обстоятельства:

- нормативное регулирование вопросов, на совершенствование которых направлено предложение;
- необходимость внесения в случае принятия предложения изменений в нормативные документы учреждения;
- материальные и денежные затраты на реализацию предложения;
- возможность принятия предложения с учетом других особенностей вопроса, которого касается предложение.

С учетом результатов анализа предложения в отношении отмеченных обстоятельств главным врачом учреждения принимается решение о принятии или непринятии предложения.

Принятые предложения учитываются в ходе проводимых в установленном порядке работ по совершенствованию регулирования вопросов, затронутых предложением.

О результатах рассмотрения предложения сообщается заявителю. Если предложение не принято, заявитель извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято.

3.6.8. При рассмотрении обращения, отнесенного к заявлениям, должностное лицо учреждения выделяет действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает, проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения.

Если установлено, что имеются достаточные основания для совершения действия, указанного в заявлении, принимаются меры для удовлетворения заявления: результаты проведенного анализа докладываются главному врачу учреждения, который дает соответствующие поручения по совершению испрашиваемого действия, в результате исполнения которого заявителю направляется соответствующий ответ.

В случае, если в заявлении содержится сообщение о недостатках в деятельности учреждения, проверяется обоснованность этой критики.

3.6.9. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобам, ответственный исполнитель анализирует обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверяет, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) работника(ов) учреждения положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов.

Если в результате проведенного анализа факты, приведенные в жалобе, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных правовых актов, организационно-распорядительных документов, подтверждаются, жалоба признается обоснованной.

В случае признания жалобы обоснованной результаты рассмотрения и предложения по устранению причин допущенных нарушений докладываются главному врачу учреждения.

Если жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по восстановлению нарушенных прав обратившегося заявителя и ему сообщается о результатах.

Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.6.10. В случае, предусмотренном абзацем вторым пункта 2.5. Порядка, должностное лицо учреждения в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении возвращает

обращение заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле.

3.6.11. В случае, предусмотренном абзацем пятым пункта 2.5. Порядка, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю, направившему обращение, ответственным исполнителем обращения сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

3.6.12. В случае, предусмотренном абзацем седьмым пункта 2.5. Порядка, главный врач учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, при этом ответственный исполнитель направляет заявителю уведомление о прекращении с ним переписки.

3.6.13. При наличии оснований, предусмотренных абзацем шестым пункта 2.5. Порядка, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих врачебную тайну или содержащие конфиденциальные сведения.

3.6.14. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Ответы на обращения заявителей подписываются главным врачом, либо его заместителем по медицинской части или по клинично-экспертной работе.

Исполнитель и главный врач (заместитель главного врача), подписавший ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание подписанного ответа без разрешения главного врача (заместителя главного врача) запрещается.

Подписанные письменные ответы на обращения регистрируются должностным лицом к учреждения и направляются заявителю.

Перед отправкой ответа заявителю по почте должностное лицо учреждения, ответственное за исполнение, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Отправку ответов заявителям почтовой связью осуществляет секретарь руководителя учреждения.

3.6.15. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается секретарем руководителя, в текущем архиве в течение пяти лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии учреждения, уничтожаются в установленном порядке.

3.6.16. Результатом выполнения административного действия является принятие решения по результатам рассмотрения письменного обращения и направление ответа заявителю.

3.6.17. Срок административного действия - не более тридцати дней со дня регистрации обращения.

3.7. Личный прием заявителей.

3.7.1. Организация личного приема заявителей.

Основанием для административных действий по организации личного приема является устное (по телефонам учреждения, либо при непосредственном обращении в учреждение) или письменное (направленное по почте, по электронной почте учреждения, посредством факсимильной связи, врученное непосредственно заявителем) обращение заявителя в учреждение с просьбой о личном приеме главного врача или иными должностными лицами учреждения.

Личный прием главного врача осуществляется еженедельно по предварительной записи: понедельник, пятница с 10.00 до 12.00 часов.

Иные должностные лица учреждения осуществляют прием заявителей в соответствии с графиком, приведенном в пункте 2.1.1. Порядка.

Дата приема заявителей главным врачом и иными должностными лицами учреждения, не должна быть назначена позднее 30 дней с даты регистрации в учреждении обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

Техническую работу по организации и обеспечению личного приема граждан руководителями в учреждении осуществляет секретарь руководителя учреждения.

Запись заявителей на прием к главному врачу производится секретарем руководителя учреждения в рабочем порядке на основании обращений заявителей, а также по поручению главного врача.

Время приема граждан утверждается главным врачом. В случае невозможности главного врача участвовать в приеме граждан по объективным причинам его заменяют заместители.

Сведения об обращении заявителя с просьбой о личном приеме должностное лицо, ответственное за организацию личного приема, направляет главному врачу.

В случае необходимости главный врач дает поручение должностным лицам структурных подразделений учреждения о подготовке материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Информация о времени и месте их приема доводится до сведения заявителей должностным лицом, ответственным за организацию личного приема устно (по телефону или лично), а в случае невозможности устного информирования - письменно (по почте).

В случае, если обращение с просьбой о записи на прием пришло по электронной почте, то информирование о дате и месте личного приема осуществляется должностным лицом, ответственным за организацию приема заявителей, одним из вышеуказанных доступных способов (устно, либо письменно), а также путем направления письма в виде электронного документа в адрес электронной почты заявителя должностным лицом, ответственным за организацию личного приема.

Результатом административного действия по организации личного приема является назначение даты и времени личного приема заявителя руководителем либо иным должностным лицом учреждения.

Срок административного действия по организации личного приема заявителей составляет не более семи дней со дня регистрации в учреждении обращения заявителя с просьбой о личном приеме.

3.7.2. Проведение личного приема главным врачом, иными уполномоченными должностными лицами учреждения.

Основанием для начала административного действия по проведению личного приема является назначение даты и времени личного приема заявителя главным врачом либо иным должностным лицом учреждения.

Заявители приглашаются на прием в порядке очередности, с учетом категории льгот и состояния здоровья заявителя, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения заявителя. Время ожидания в очереди не должно превышать 40 минут.

Должностное лицо учреждения, ответственное за выполнение административного действия, проверяет у заявителя документ, удостоверяющий личность, заносит все

необходимые сведения в карточку личного приема гражданина (далее - карточка) (приложение № 3 к Порядку).

Подготовка документов для приема заявителей главным врачом возлагается на лицо ответственное за работу с обращениями граждан, назначаемое приказом главного врача. При необходимости по инициативе лица ответственного за работу с обращениями граждан к этой работе могут привлекаться работники других структурных подразделений, к ведению которых относится решение вопросов, содержащихся в обращении.

Во время личного приема заявитель вправе обратиться с обращением письменно или устно.

В случае, если интересующие заявителя факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточку. В остальных случаях заявителю дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством.

В случае же, если на личном приеме возникают вопросы, которые не могут быть решены непосредственно в ходе личного приема, заявителю предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке также подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, предусмотренным Порядком.

Содержание как устных, так и письменных обращений в ходе личного приема главным врачом либо уполномоченным должностным лицом заносится в карточку, которая передается должностному лицу, ответственному за организацию личного приема, для последующего внесения информации в журнал регистрации личного приема граждан (далее - журнал) (приложение № 2 к Порядку).

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача учреждения, заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточку личного приема гражданина и журнал регистрации личного приема граждан.

По жалобам на решения заместителей главного врача заявителей принимает лично главный врач.

Результатом выполнения административного действия по проведению личного приема заявителей является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился заявитель, либо принятие руководителем, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо прием письменного обращения, оставленного на личном приеме, либо направление заявителя для рассмотрения в уполномоченный орган или для личного приема к компетентному должностному лицу.

Срок выполнения административного действия составляет не более 30 минут.

4. Порядок и формы контроля за исполнением рассмотрения обращений граждан

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий при рассмотрении обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе.

Ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в их должностных инструкциях:

- за прием поступивших и регистрацию письменных обращений ответственность несет секретарь руководителя учреждения;
- за рассмотрение письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа ответственность несет должностное лицо учреждения, главный врач;
- за организацию личного приема заявителей главным врачом ответственность несет секретарь руководителя учреждения;

- за личный прием заявителей ответственность несут должностные лица учреждения, ведущие личный прием;

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами учреждения положений Порядка.

4.2. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений в досудебном порядке

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращения.

5.2. Жалоба на действия (бездействия) и решения должностных лиц (далее - жалоба) может быть подана как в форме устного обращения, так и в письменной (в том числе электронной) форме на имя главного врача:

- по адресу: 649002 Республика Алтай, пр. Коммунистический 138, (почтой или лично);

- по телефону/факсу: (838822) 4-91-16;

- по электронной почте: tubdispra@yandex.ru

5.3. Заявитель в своей письменной жалобе в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменную жалобу, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица учреждения, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации жалобы, излагает суть жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме заявителей. Прием заявителей по жалобам в учреждении осуществляют главный врач, его заместители и иные должностные лица учреждения.

Прием заявителей главного врача проводится по предварительной записи, которая осуществляется в соответствии с графиком приема заявителей, утверждаемым приказом главного врача. Прием заявителей заместителями главного врача и руководителями структурных подразделений учреждения осуществляется непосредственно в дни приема, без предварительной записи, в соответствии с графиком приема заявителей, утверждаемым приказом главного врача.

При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Содержание устной жалобы заносится в карточку личного приема заявителя. В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема заявителя. В остальных случаях дается письменный ответ.

В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Жалоба может быть подана по адресу электронной почты учреждения.

Заявитель в жалобе, поданной в электронном виде, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ

должен быть направлен в письменной форме. Заявитель вправе приложить к жалобе необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.4. Письменная жалоба и жалоба в электронном виде должны быть рассмотрены должностными лицами учреждения в течение 30 дней со дня их регистрации в учреждении. В исключительных случаях, когда для проверки и решения поставленных в жалобе вопросов требуется более длительный срок, допускается продление сроков ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, о чем сообщается заявителю, подавшему жалобу, в письменной форме с указанием причин продления.

5.5. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе рассмотрения обращения в судебном порядке.

Порядок подачи, рассмотрения и разрешения жалоб, направляемых в суды и арбитражные суды, определяются законодательством Российской Федерации о гражданском судопроизводстве и судопроизводстве в арбитражных судах.

5.6. Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные (в том числе в электронной форме) и устные с согласия заявителя ответы.

Приложение 2
к приказу КУЗ РА «Противотуберкулезный диспансер»
от «07» декабря 2023г. №80

Образец оформления письменного обращения

Главному врачу
КУЗ РА «Противотуберкулезный диспансер»
А.В. Хряпенкову

от _____,

(ФИО)

проживающего (ей) по адресу

ТЕКСТ ОБРАЩЕНИЯ

Дата Подпись

Вы также можете отправить обращение в электронном виде через **Интернет-приемную**.

Карточка личного обращения гражданина

№ _____ Дата приема « ____ » _____ 20__ г.

Ф.И.О.

(полность) _____

Год рождения: _____ место рождения: _____

Адрес: _____

Содержание заявления: _____

Подпись заявителя: _____

Фамилия и.о. ведущего прием _____

Результаты рассмотрения заявления:

№ п\п	дата	отметка повторных обращений