

ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В ГКУЗ «ДЕТСКИЙ САНАТОРИЙ ДЛЯ БОЛЬНЫХ ТУБЕРКУЛЕЗОМ
«ГОРНЫЙ ВОЗДУХ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан (далее – обращения граждан), а также организации приема граждан в ГКУЗ «Детский санаторий для больных туберкулезом «Горный воздух» (далее – Санаторий).

1.2. Работа по организации приема граждан в Санатории осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Краснодарского края от 28.06.2007 №1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», приказом Министерства здравоохранения Краснодарского края от 23.04.2018 №2013 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае», локальными нормативными актами Санатория, а также на основании настоящей Инструкции.

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ

2.1. Обращение гражданина – направленное в Санаторий или должностному лицу в письменной форме посредством почтовой пересылки (факсом) или на электронную почту оформленное должным образом предложение, заявление, жалоба, а также устное обращение гражданина в Санаторий или к должностному лицу, касающееся медицинского обслуживания, кадровых, а также экономических и материальных вопросов.

2.2. Предложение – рекомендация по совершенствованию деятельности Санатория, улучшению медицинского обслуживания.

2.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушениях, недостатках в работе Санатория, критика деятельности Санатория.

2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов или прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Благодарственное письмо – направленное в Санаторий или должностному лицу посредством почтовой пересылки (факсом) или на электронную почту письмо с целью выразить благодарность конкретному лицу или организации за профессионализм, качество оказываемых услуг и тд.

3. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ), РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Учет (регистрация), рассмотрение и разрешение письменных обращений граждан.

3.1.1. Централизованный учет и регистрацию поступивших в Санаторий письменных обращений (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факс, электронная почта) осуществляет делопроизводитель Санатория.

3.1.2. Делопроизводитель Санатория проверяет наличие в письменном обращении наименования учреждения, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица. Также проверяется наличие фамилии, имени, отчества обращающегося гражданина, почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должны быть направлены ответ. В письменном обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата (если иное не предусматривается предписанием вышестоящей организации). В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданину предлагается обосновать свое обращение дополнительными документами и материалами (их копиями). Обращение, не содержащее этих сведений, рассмотрению не подлежит (если иное не предусматривается предписанием вышестоящей организации).

3.1.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации письменных обращений граждан в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в Санаторий (если иное не предусматривается предписанием вышестоящей организации).

3.1.4. Регистрационный номер обращения указывается на свободном месте лицевой, либо оборотной стороны последнего листа обращения. Регистрационный номер состоит из номера обращения и даты регистрации.

3.1.5. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращения, после чего уничтожаются.

3.1.6. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

3.1.7. В случае, если повторное обращение вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, главный врач Санатория принимает соответствующие меры в отношении виновных лиц и о результатах рассмотрения обращений сообщает заявителю.

3.1.8. Все поступившие обращения после регистрации докладываются главному врачу Санатория, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них указание исполнителям с соответствующими компетенциями

в форме резолюции. Исполнитель обращения по резолюции в рамках своих компетенций несет ответственность за подготовку материала в установленные резолюцией (документом) сроки. При направлении обращения нескольким исполнителям ответственность за подготовку материала несет исполнитель, указанный в резолюции первым. Остальные исполнители обязаны представить необходимые материалы ответственному исполнителю в согласованные с ним сроки.

3.1.9. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

3.1.10. В случае если письменные обращения, содержат вопросы, решение которых не входит в компетенцию Санатория, гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется об отсутствии возможности его рассмотрения в рамках деятельности Санатория и необходимости обратиться в компетентные по рассматриваемым вопросам организации.

3.1.11. Оставляются без ответа, не подлежат направлению в государственные органы и органы местного самоуправления для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

- а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения;
- в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;

В случаях, указанных в подпунктах «а», «в» настоящего пункта, при наличии возможности (когда известны фамилия и почтовый адрес (адрес электронной почты) автора обращения) гражданин письменно (в форме электронного документа) уведомляется об основаниях принятого решения.

При наличии оснований, указанных в подпункте «в» настоящего пункта, гражданин дополнительно письменно (в форме электронного документа) предупреждается о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в письменном обращении гражданина 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, исполнитель, по согласованию с главным врачом Санатория, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.1.12. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются в книге учета исходящей корреспонденции с отметкой в журнале регистрации письменных обращений граждан.

3.1.13. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие

документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений с подписью исполнителя, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются делопроизводителю Санатория для формирования дела, включенного в номенклатуру дел. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

3.1.14. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

3.1.15. Срок хранения дел с предложениями, заявлениями и жалобами - 5 (пять) лет.

3.1.16. Главный врач Санатория, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной форме (в форме электронного документа) заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения – разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

3.1.17. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3.2. Учет (регистрация), рассмотрение и разрешение устных обращений граждан.

3.2.1. При поступлении в адрес Санатория устного обращения гражданина (телефон), в котором изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, на обращение дается устный ответ.

3.2.2. Если принятое по телефону устное обращение гражданина содержит конфиденциальную информацию или требует дополнительной проверки, гражданину предлагается прийти на личный прием в Санаторий либо направить письменное обращение с приложением копий необходимых документов.

3.2.3. Регистрация устных обращений граждан, принятых по телефону, производится в карточке личного приема (устного обращения) граждан.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится главным врачом Санатория, заместителями главного врача Санатория.

4.2. Дни и часы приема граждан устанавливаются главным врачом Санатория в соответствии с утвержденным графиком приема граждан по личным вопросам (приложение №4 к приказу от _____ № _____).

4.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению специалистов соответствующих структурных подразделений Санатория.

4.6. Прием начинается с предъявления посетителем документа, удостоверяющего его личность или иного документа, его заменяющего. Далее посетитель излагает существо вопроса, с которым он обращается. На каждого посетителя составляется карточка личного приема (устного обращения) граждан (приложение №5 к приказу от _____ № _____).

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативно – правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и сроки ее рассмотрения. Если посетитель не может по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.8. Все документы и материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу личного приема граждан (приложение №2 к приказу от _____ № _____) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение.

4.9. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

4.10. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления и регистрации обращений в Санаторий.

5.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 (тридцати) календарных дней, если иное не предусматривается предписанием вышестоящей организации.

5.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен главным врачом Санатория, но не более чем на 30 (тридцать) календарных дней, с сообщением об этом (письменно, устно, в форме электронного документа) заявителю.

**ФОРМА ЖУРНАЛА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата личного приема	Ф.И.О. обратившегося, телефон для контакта	Краткое содержание заявления	Ф.И.О., подпись ведущего прием	Резул ьтат прием а	Подпись гражданина
1	2	3	4	5	6	7

**ФОРМА ЖУРНАЛА
РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

№ п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства заявителя	Краткое описание обращения	Результат рассмотрения обращения	Принятые меры	Ф.И.О., должность сотрудника, рассматрива вшего обращение	Дата и номер регистрации ответа на обращение
1	2	3	4	5	6	7	8	9

ГРАФИК ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ

Главный врач:	Завалов Давид Карлович
Прием граждан:	вторник, четверг 13:00 – 15:00
Заместитель главного врача по медицинской части:	Абдулла Халед Саидович
Прием граждан:	понедельник – пятница 13:00 – 14:30
Главный бухгалтер:	Коблева Марианна Анзауровна
Прием граждан:	вторник, четверг 12:00 – 15:00
Специалист по кадрам:	Косачева Наталья Владимировна
Прием граждан:	понедельник – пятница 08:00 – 12:00

**ФОРМА КАРТОЧКИ
ЛИЧНОГО ПРИЕМА (УСТНОГО ОБРАЩЕНИЯ) ГРАЖДАН**

ГКУЗ «Детский санаторий для больных туберкулезом «Горный воздух» КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА	
от « » _____ 2018 г.	№ _____
Фамилия заявителя _____	
Имя заявителя _____	
Отчество заявителя _____	
Контактный телефон _____	Электронная почта _____
Краткое содержание устного сообщения _____	

Исполнитель _____	
Резолюция _____	

Срок исполнения _____	Автор резолюции _____
(должность, подпись, расшифровка)	
Решение, принятое по устному обращению:	
Дан ответ по существу (устно) _____	
Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____	
Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции _____	
Другое решение _____	
Снято с контроля _____	
(дата)	(должность, подпись, расшифровка)