

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«САМАРСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №1  
ИМЕНИ Н.Н. ИВАНОВОЙ»

ПРИКАЗ

От 30.12.2012.

№ 198-11

О работе с обращениями граждан в  
ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой.

С целью соблюдения прав граждан Российской Федерации на обращение, предусмотренного Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой (Приложение № 1).
2. Лицам, указанным в Положении, осуществлять деятельность по работе с обращениями граждан, согласно установленном в нем порядке.
3. Настоящий приказ довести до сведения заинтересованных лиц под роспись.
4. Настоящий приказ вступает в силу с 01.01.2013 года.
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

*Галахова*

О.О. Галахова



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ  
«САМАРСКАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №1  
ИМЕНИ Н.Н. ИВАНОВОЙ»

**ПОЛОЖЕНИЕ  
о порядке работы с обращениями граждан  
в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой.**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой, а также порядок проведения личного приема граждан главным врачом и его заместителями.

1.2. В работе с обращениями граждан главный врач и его заместители руководствуются Конституцией РФ, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлениями и распоряжениями Правительства Самарской области, Положением о ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой, настоящим Положением и должностными инструкциями сотрудников ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой.

1.3. В настоящем Положении используются основные термины:

- **обращение гражданина** (далее – обращение) – направленное должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

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

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

1.4. Делопроизводство по письменным и устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на документоведа ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой.

## **2. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан**

2.1. Ответственный за прием письменных обращений граждан обязан:

- проверить правильность адресования корреспонденции;
- вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов. Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкальвается конверт. Приложенные к обращению документы подкальвываются под большую скрепку после текста письма. Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы. При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет». При отсутствии приложенных к обращению оригиналов документов (паспорта, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг) составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых с сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй остается в деле с обращением. Оригиналы документов, удостоверяющих личность, государственные награды и удостоверения к ним, документы об образовании, трудовые книжки и ценные бумаги возвращаются заявителю лично. Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту невскрытыми.

2.2. Все поступающие в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее 3-х дней со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан, в том числе в электронном варианте.

2.3. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием – «второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

2.4. При регистрации письменного обращения в правом нижнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется регистрационный штамп, в котором указываются:

- наименование учреждения;
- дата регистрации обращения;

- регистрационный номер.

На текстах поздравительных открыток, официальных поздравлений (поздравительных адресов), приглашений на торжества регистрационный штамп не проставляется.

2.5. На обращениях граждан, поступивших с сопроводительными письмами из государственных органов власти, проставляется пометка «Контроль».

2.6. Каждое зарегистрированное обращение граждан заносится в учетно-регистрационный журнал (в том числе в электронном варианте), в котором указывается регистрационный номер и дата обращения, необходимая информация о его авторе (ф.и.о., адрес), краткое содержание обращения, кому направлено для исполнения, срок исполнения, отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

### **3. Особенности рассмотрения отдельных обращений**

3.1. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не превышающий пяти дней со дня регистрации, должно принять одно из следующих решений:

- вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частями 6 и 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59- ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;

- передать обращение с приложенными к нему документами и предыдущими обращениями автора по аналогичным вопросам на рассмотрение главному врачу или его заместителю в соответствии с распределением обязанностей между ними;

- списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случаях: 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, главный врач или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение;

- если обращение бессмысленное по содержанию, в нем отсутствуют конкретные просьбы и (или) содержатся общие рассуждения по известным проблемам;

- если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указана фамилия и почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть его обращение;

- если гражданин оповещен о недопустимости злоупотребления правом, а в его последующих обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

3.2. Поручения главного врача по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

- с конкретной датой исполнения – в срок, указанный в резолюции;
- без указания срока, но с пометкой «срочно» – в 3-дневный срок;
- с пометкой «незамедлительно» – в 5-дневный срок;
- с пометкой «оперативно» – в 10-дневный срок;
- с пометкой «безотлагательно» – в 15-дневный срок со дня подписания резолюций;
- остальные – в 30-дневный срок со дня первичной регистрации обращения.

3.3. Оригиналы письменных обращений, имеющие пометки «Контроль» и «Подлежит возврату», подлежат возврату вместе с копией ответа заявителю в тот орган, откуда они поступили в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой, если в резолюции не указано иное.

3.4. О направлении ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой письменного обращения гражданина в другие инстанции, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о переадресации обращения не позднее 7 дней со дня регистрации обращения.

3.5. В случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, сроки исполнения могут быть в порядке исключения продлены не более чем на 30 дней, по письменному разрешению главного врача или его заместителя, подписавшего резолюцию на обращение.

3.6. Письменные обращения с просьбами о личном приеме рассматриваются как обычные обращения.

#### **4. Порядок проведения личного приема**

4.1. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращения граждан в ГБУЗСО СГДКБ №1 ИМ. Н.Н. ИВАНОВОЙ проводится личный прием граждан главным врачом и его заместителями. Организационное, техническое и документационное обеспечение личного приема граждан в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой возлагается на документоведа, ответственного за организацию личного приема граждан.

4.2. Информация о днях и часах приема доводится до сведения граждан.

4.3. Содержание устного обращения каждого гражданина в процессе проведения личного приема учитывается в карточке учета приема граждан главным врачом ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой и его заместителями. Данные карточки подшиваются ответственным за делопроизводство в отдельную папку.

4.4. На письменных обращениях граждан, поступивших в ходе личного приема, проставляется отметка «Личный прием». Дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке.

4.5. 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.

## **5. Особенности осуществления контроля**

5.1. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру главный врач и его заместители в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Положения.

5.2. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в ГБУЗСО СГДКБ №1 им. Н.Н. Ивановой с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие пометку «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

5.3. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом и его заместителями в пределах их компетенции, давшими поручения по рассмотрению обращений.

## **6. Ответственность за нарушение настоящего Положения**

Лица, виновные в нарушении настоящего Положения, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством.