

Положение

о порядке рассмотрения обращений

граждан в Государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Краевая консультативно-диагностическая поликлиника «Хозрасчетная»»

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Краевая консультативно-диагностическая поликлиника «Хозрасчетная»» разработано в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Государственном унитарном предприятии Ставропольского края «Краевая консультативно-диагностическая поликлиника «Хозрасчетная» (далее ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»)), установления сроков и последовательности административных действий исполнения функции по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения обращений граждан:

1. Конституция Российской Федерации,
2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,
3. Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
4. Закон Ставропольского края от 12 октября 1994 года № 6-КЗ «Устав (Основной закон) Ставропольского края»,
5. Закон Ставропольского края от 12 ноября 2008 года № 80-КЗ «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае»,
6. Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об охране здоровья граждан Российской Федерации»,
7. Федеральный закон от 29 ноября 2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»,
8. Федеральный закон от 12.04.2010 года № 61-ФЗ «Об обороте лекарственных средств»,
9. Устав ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»»,
10. Порядки оказания платных медицинских услуг в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

1.3. Результат рассмотрения обращений граждан

Результатом рассмотрения обращений граждан является принятие решений по рассмотренным обращениям заявителей с направлением ответов в случаях, установленных законодательством Российской Федерации и Ставропольского края, а также обращениям, поступившим в ходе личного приёма заявителей и на официальный сайт ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.2. Сроки исполнения рассмотрения обращений граждан

2.2.1. Письменные обращения, поступившие в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», регистрируются в течение 3 дней со дня их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.2.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», в срок до 7 дней со дня их регистрации в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.2.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций, копия обращения должна быть направлена в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие органы.

2.2.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»». Если обращение не требует проверки, либо требует срочного разрешения, сроки его рассмотрения могут сокращаться.

2.2.5. В исключительных случаях, а также в случае направления ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, главный врач ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» (заместитель главного врача) вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением об этом заявителя.

2.2.6. Срок рассмотрения обращения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока приходится на нерабочий день, то днём его окончания считается предшествующий ему рабочий день.

2.2.7. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» (заместителем главного врача) в срок до 2 дней с момента получения проекта ответа от должностного лица, ответственного за исполнение поручения.

2.2.8. Ответы на обращения граждан в день их подписания главным врачом, заместителем главного врача или на следующий рабочий день регистрируются специалистом отдела кадров, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, и направляются заявителям по почте.

2.3. Основания для приостановления исполнения рассмотрения обращений граждан являются их личные заявления о прекращении рассмотрения жалобы.

2.4. Гражданин вправе получать на своё обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

- если от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- 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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудникам ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», а также членов их семей, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нём вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если в 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, может быть принято решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- если в обращении обжалуется судебное решение, то оно возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.5. Требования к организации приема обращений граждан

2.5.1. Организация приёма обращений граждан осуществляется в соответствии с графиком работы ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» размещённым на входе в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», официальном сайте ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

2.5.2. Приём обращений граждан осуществляет главный врач, в установленные часы приема, руководители структурных подразделений, специалист отдела кадров.

2.6. Виды письменных обращений, направляемых гражданами в адрес ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

Граждане имеют право направить в адрес ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» следующие виды письменных обращений:

- заявление;

- предложение;

- жалоба.

При этом к обращениям могут быть приложены копии документов, подтверждающих доводы, изложенные в обращениях граждан.

В случае, если в обращениях граждан содержатся жалобы на действия (бездействие) сотрудников ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», вышеуказанные обращения граждан рассматриваются комиссионно.

2.7. Требования к письменному обращению граждан

2.7.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» фамилию, имя, отчество руководителя ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»»;
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес гражданина, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- содержательную сторону обращения, то есть изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись гражданина;
- дату написания.

2.7.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.7.3. Обращение, поступившее в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

2.7.4. В случае отсутствия в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и его почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся. При этом регистрации и учёту подлежат все поступившие обращения граждан, включая и те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

2.8. Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

2.8.1. Гражданин на стадии рассмотрения в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать на своё обращение письменный ответ по существу, за исключением случаев, указанных в пункте 2.3 настоящего положения;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
- осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему положению.

2.8.2. Администрация ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» обеспечивает:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений граждан, в случае необходимости – с участием граждан, направивших обращения;
- получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- подготовку письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

2.8.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

3. Административные процедуры

3.1. Описание последовательности действий в части работы с письменными обращениями граждан

Основанием для начала исполнения функции в части работы с письменными обращениями граждан является личное обращение гражданина в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения.

3.1.1. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1.1. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, по факсу, по электронной почте, по телеграфу.

3.1.1.2. Обращения, указанные в п. 2.6. настоящего положения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают к специалисту отдела кадров.

3.1.1.3. Специалист отдела кадров, ответственный за приём документов:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- прикладывает к тексту обращения конверт, поступившие документы и материалы;
- в случае отсутствия текста обращения в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам.

3.1.1.4. Специалист отдела кадров, ответственный за приём документов, получив обращение, нестандартное по форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправок (порошок и так далее), не вскрывая конверт, сообщает об этом главному врачу ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

3.1.1.5. Обращения с пометкой «лично», поступившие на имя главного врача ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» и его заместителей передаются адресатам невскрытыми. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его для регистрации специалисту отдела кадров.

3.1.1.6. По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах его обращения делается отметка с указанием даты приёма обращения и сообщается телефон для справок.

3.1.1.7. Обращения, поступившие по факсу, передаются специалисту отдела кадров и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

3.1.1.8. Обращения, поступившие на официальный сайт ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» распечатываются на бумажном носителе и подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим положением.

3.1.1.9. Поступившие обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, передаются специалисту отдела кадров, ответственному за организацию работы с обращениями граждан, в день их поступления в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

3.1.2. Регистрация письменных обращений граждан:

3.1.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» производится специалистом отдела кадров, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, в журнале учёта поступающих письменных обращений граждан (далее - журнал) в течение 3 дней с даты их поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.1.2.2. Специалист отдела кадров, ответственный за организацию работы с обращениями граждан:

- проставляет на первом листе обращения в нижнем правом углу или другом свободном от текста месте, в котором указывает входящий номер и дату регистрации;

- записывает информацию о поступившем обращении гражданина в журнал; фамилию и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то такое обращение считается коллективным и регистрируются данные первого автора или автора, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- вид обращения (заявление, жалоба, предложение);

- количество листов и приложений (если имеются);

- дату и регистрационный номер обращения;

- краткое содержание обращения;

- передаёт обращение на рассмотрение главному врачу или его заместителям, в соответствии с распределением их обязанностей, в день его регистрации или на следующий рабочий день для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан;

3.1.2.3. После наложения главным врачом (заместителем главного врача) резолюции о рассмотрении обращения специалист отдела кадров в тот же день или на следующий рабочий день указывает в журнале:

- должность, фамилию и инициалы руководителя, наложившего резолюцию на обращение;

- содержание резолюции;
 - фамилию и инициалы ответственного исполнителя (исполнителей);
- на поручения, в которых содержится просьба проинформировать о результатах,
- срок исполнения.

3.1.2.4. После регистрации обращения в журнале специалист отдела кадров передает на рассмотрение должностному лицу – исполнителю.

3.1.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

3.1.3.1. Главный врач (заместителя главного врача) в трёхдневный срок принимает организационное решение о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.1.3.2. Резолюция главного врача (заместителя главного врача) включает фамилии и инициалы должностных лиц – исполнителей, содержание поручения, подпись и дату, а также указание о сроке подготовки ответа гражданину.

3.1.3.3. В случае, если в резолюции указаны несколько должностных лиц – исполнителей, подлинник обращения направляется ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения.

3.1.3.4. Соисполнители в соответствии с компетенцией направляют свои предложения ответственному исполнителю в течение 10 дней с момента получения поручения.

3.1.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

3.1.4.1. При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо, ответственное за исполнение поручения о подготовке ответа на обращение гражданина, исполняет его в соответствии с резолюцией главного врача (заместителя главного врача). Письменный ответ на обращения граждан должен содержать:

- в начале ответа, кем рассмотрено обращение (администрацией ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»»);

- чье обращение (Ф.И.О, инв., УВОВ)

3.1.4.2. Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, изучает обращение гражданина и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает необходимую информацию в других учреждениях и организациях.

3.1.4.3. Должностное лицо – исполнитель поручения подготавливает проект ответа и направляет его на подпись главному врачу (заместителю главного врача) в следующие сроки:

- на письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», подлежащие переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением об этом гражданина – в срок до 7 дней со дня их регистрации в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»»;

- на письменные обращения, содержащие сведения о чрезвычайных ситуациях, – в течение 3 дней со дня их регистрации в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»»;

на депутатские запросы, связанные с обращениями граждан, – в течение 3 дней со дня их регистрации в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»»;

- на поручения Правительства Ставропольского края, Министерства здравоохранения СК и других вышестоящих организаций – в указанные в резолюциях либо сопроводительных письмах сроки;

- на письменные обращения, в резолюциях министра (заместителя министра) к которым не указаны конкретные сроки исполнения, – в срок до 30 дней со дня их регистрации в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»». 3.1.4.4. В случаях, если для рассмотрения обращения граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер, срок исполнения поручения может быть продлен главным врачом (заместителем главного врача), но не более чем на 30 дней. В этих целях исполнитель поручения не позднее чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет главному врачу (заместителю главного врача) служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения на продление срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление с указанием срока направления ответа на его обращение.

3.1.4.5. Если гражданин неоднократно обращался по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, исполнитель поручения представляет на имя главного врача (заместителя главного врача) служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия главным врачом (заместителем главного врача) решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по этому вопросу.

3.1.4.6. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» в порядке, установленном настоящим Положением.

3.1.4.7. Если на обращение даётся промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса. При этом обращение продолжает оставаться на контроле до окончательного решения вопросов, изложенных в обращении.

3.1.4.8. Ответы на обращения граждан подписываются главным врачом (заместителем главного врача) в срок до 2 дней с момента получения проекта ответа от лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения.

3.1.4.9. Ответы на обращения граждан в день их подписания главным врачом (заместителем главного врача) или на следующий рабочий день регистрируются специалистом отдела кадров, ответственным за организацию работы с обращениями граждан и направляются заявителям по почте.

3.2. Описание последовательности действий в части осуществления личного приёма граждан в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

Основанием в части осуществления личного приёма граждан в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» является запись гражданина на личный приём главного врача (заместителя главного врача).

3.2.1. Личный приём граждан осуществляется главным врачом и его заместителями в соответствии с графиком личного приёма граждан, утвержденным приказом ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»».

К заместителям главного врача ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» предварительная запись на личный приём не осуществляется.

3.2.3. Приём граждан осуществляется в порядке очередности. Право на первоочередной личный прием имеют:

- Герои Советского Союза;
- Герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы;
- ветераны Великой Отечественной войны и ветераны боевых действий;
- инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- инвалиды I и II групп, их законные представители, семьи, имеющие детей-инвалидов;
- граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- беременные женщины.

3.2.5. Во время личного приёма гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Содержание устного обращения кратко заносится в журнал регистрации личного приёма гражданина. 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 приёма, о чем делается запись в журнале регистрации личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Положением порядке.

3.2.6. Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.2.7. В ходе личного приёма гражданину 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 журнале регистрации личного приема граждан.

3.2.8. Контроль за организацией личного приёма обращений граждан, рассматриваемых на личном приёме в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»», осуществляется специалистом отдела кадров.

Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в ходе личного приёма граждан в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с административными процедурами, предусмотренными настоящим Положением.

3.2.9. Результатом исполнения государственной функции в части осуществления личного приёма граждан в ГУП СК «ККДП «Хозрасчетная»» является:

- разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин;

- принятие главным врачом (заместителем главного врача), осуществляющим приём, решения по поставленному вопросу;
- направление обращения на рассмотрение в соответствии с требованиями настоящего Положения.