ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР им. Г.К.Жерлова
ИНН 7024037612 КПП 702401001 ОГОРН 1137024000960
Томская область г. Северск . п. Чекист, Горбольница № 2 офис 126. а/я 120
Тел./ факс 8 (3823) 56-42-65 e-mail: general@gastro.tomsk.ru

ПРИКАЗ

(распоряжение)

от 30 января 2017 года г. Северск № 05-ОС

Об организации работы с обращениями граждан
в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова»

В целях обеспечения единого порядка рассмотрения обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», протоколом совещания Департамента здравоохранения Томской области от 13.01.2017 № 3 по вопросу доступности в районах Томской области, распоряжения Департамента здравоохранения Томской области от 16.01.2017 № 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Работу по обеспечению объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» организовать в строгом соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. Личный прием граждан в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» проводится его руководителем (исполняющим обязанности руководителя) и заместителями главного врача по своему профилю 1 раз в неделю, в четверг с 16.00 до 17.00.
3. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» согласно приложению 1
4. Ст. инспектору по кадрам:

-доводить информация о месте и времени приема до сведения граждан, путем размещения информации о графике личного приёма граждан, условиях предварительной записи на личный приём на информационных стендах и сайтах в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова»;

-организовать и вести регистрацию и учёт граждан, обратившихся на личный приём к руководителю (исполняющему обязанности руководителя) ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» в соответствии с формой «Журнал регистрации обращений граждан на личный приём к руководителю (исполняющему обязанности руководителя) государственного учреждения здравоохранения Томской области» (приложению № 1 и формой «Карточка личного приёма гражданина» согласно приложению № 2 к к распоряжению Департамента здравоохранения Томской области от 16.01.2017 № 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области»;

-проводить подготовку и направление ответов на обращения граждан в соответствии с инструкцией по организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» (приложение 1 к настоящему приказу);

- направлять отчет о личном приеме граждан в Департамент здравоохранения Томской области ежемесячно, 2 раза в месяц (в срок до 5 числа каждого месяца (информацию за месяц) и 20-го числа (за 1-15 числа текущего месяца) на электронную почту: kamalovaev@dzato.tomsk.ru, org@dzato.tomsk.ru и на бумажном носителе по форме, утверждённой приложением № 3, к распоряжению Департамента здравоохранения Томской области от 16.01.2017 № 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области».

5. Главному инспектору по кадрам (Е.В. Тищенко) довести приказ до работников ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» в части их касающейся под роспись.

4. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач С.С. Клоков

Исп. Воробьев В.М 8 903 954 61 39

Приложение 1
к приказу главного врача
ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова»
От 30.01.2017 № 05-ОД

Инструкция
по организации работы с обращениями граждан и личного приема граждан в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» граждан и организаций, подготовкой и проведением личного приема граждан.

1.2. Организацию и координацию работы с обращениями граждан и организаций (далее - обращения граждан) осуществляет администрация ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова».

1.3. Рассмотрению подлежат обращения, в которых гражданин в обязательном порядке указывает наименование органа, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2. НАПРАВЛЕНИЕ И РЕГИСТРАЦИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Все поступившие в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в течение 3-х рабочих дней и передаются руководителю учреждения на рассмотрение.

2.2. Обращение, поступившее в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов или должностных лиц, копия обращения в течение

семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам.

2.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

2.5. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным пунктом 2.4, невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения признаются анонимными. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.3. ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.5. 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, руководитель ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова», либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.6. 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.

4. РАБОТА С УСТНЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

4.1. На устные обращения граждан дается устные ответ в том случае, если изложенные заявителем факты и обстоятельства очевидны и не требуют проверки и изучения.

4.2. Прием устных обращений по контактным телефонам ведется администрацией ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова», которыми дается консультация.

4.3. Устные обращения:

-требующие оперативного вмешательства или оказания помощи в сложившейся ситуации доводятся до руководителя образовательного учреждения или уполномоченного лица для принятия решения и осуществления контроля за ее разрешением;

-содержащие критические замечания в адрес в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова», сотрудников учреждения или по улучшению их деятельности доводятся до руководителя учреждения или уполномоченного лица.

5. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ

5.1. Письменное обращение, поступившее в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях руководитель ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

6. ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН

6.1. Личный прием граждан в ОГАУЗ «МЦ им. Г.К. Жерлова» проводится его руководителем (исполняющим обязанности руководителя) и уполномоченными на то лицами. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан, путем размещения информации о графике личного приёма граждан, условиях предварительной записи на личный приём на информационных стендах и сайтах учреждения.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема (по форме в соответствии с распоряжением Департамента здравоохранения Томской области от 16.01.2017 № 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных

государственных учреждениях здравоохранения Томской области») гражданина и в журнал регистрации заявлений, обращений и жалоб граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию образовательного учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. ОТЧЕТНОСТЬ

7.1. Направлять отчет о личном приеме граждан в Департамент здравоохранения Томской области ежемесячно, 2 раза в месяц (в срок до 5 числа каждого месяца (информацию за месяц) и 20-го числа (за 1-15 числа текущего месяца) на электронную почту: kamalovaev@dzato.tomsk.ru, org@dzato.tomsk.ru и на бумажном носителе по форме, утверждённой приложением № 3, к распоряжению Департамента здравоохранения Томской области от 16.01.2017 № 10 «Об организации работы с обращениями граждан в областных государственных учреждениях здравоохранения Томской области».

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ НАСТОЯЩЕЙ ИНСТРУКЦИИ

Нарушение требований настоящей Инструкции, формальное отношение к обращениям граждан или проявленная недисциплинированность при выполнении поручений по работе с обращениями граждан влекут дисциплинарную или иную предусмотренную законодательством ответственность.