

Государственное автономное учреждение Республики Саха (Якутия)  
«Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница»  
(ГАУ РС (Я) «ЯРОКБ»)

**П Р И К А З**

« 16 » \_\_\_\_\_ 03 2020 г.

г. Якутск

№ 01-04/ОД-74 \_\_\_\_\_

Об утверждении Положения о порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в ГАУ РС (Я) «Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница»

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 28.12.2019 года № 954 «О совершенствовании механизма работы с сообщениями граждан и организаций в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети «Интернет», порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 21.12.2019 №929 «О цифровой платформе «One Click Yakutia»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Положение о порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в ГАУ РС(Я) «Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница», согласно приложению к настоящему приказу;
2. Ответственным лицам по приему и рассмотрению обращений граждан руководствоваться в работе данным Положением о порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций;
3. Врачу – методисту отдела управления, оценки качества и ОМР, КЭР, секретарю комиссии служебного расследования ГАУ РС(Я) «ЯРОКБ» Пахомовой З.С. разместить данный приказ на официальном сайте ЯРОКБ и придерживаться данного Положения;
4. Секретарю главного врача Негреску Н.П. придерживаться данного Положения;
5. Начальнику хозяйственного отдела Коркиной С.Н. принять к работе, необходимые требования по работе с обращениями граждан;
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач:



А.Н. Назаров

## ПОЛОЖЕНИЕ

### О порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)

#### 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций (далее – Положение), приема граждан в Государственном автономном учреждении Республики Саха (Якутия) «Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница» (далее – ГАУ РС(Я) «ЯРОКБ») устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений (запросов) граждан и организаций, поступивших главному врачу и его заместителям, руководителям структурных подразделений в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) главным врачом, его заместителями, руководителями структурных подразделений больницы.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией (Основным законом) Российской Федерации, Конституцией Республики Саха (Якутия), Федеральным законом от 02.05.2006 N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-3N155-III «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Федеральным законом от 09.02.2009 N8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 27.07.2006 N152-ФЗ "О персональных данных", Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 N171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 28.12.2019 N954 "О совершенствовании механизма работы с сообщениями граждан и организаций в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети "Интернет", порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006г. N59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 21.12.2019 N929 "О цифровой платформе "One Click Yakutia" и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее, соответственно- обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Главы Республики Саха (Якутия), Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) и его заместителей (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций, общественных объединений (юридических лиц).

1.3. Работа с обращениями (запросами), поступившими в ГАУ РС (Я) «ЯРОКБ» является прямой служебной обязанностью должностных лиц (главного врача и его заместителей, руководителей структурных подразделений больницы), сотрудников больницы.

1.4. Руководители структурных подразделений, сотрудники больницы, осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения поручений должностных или в порядке исполнения своих должностных обязанностей несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, объективность и полноту рассмотрения обращений (запросов).

1.5. Положение не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства.

1.6. Организация работы по регистрации и учету письменных и устных, электронных обращений граждан (организаций) возлагается на секретаря главного врача (далее - секретарь), контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений возлагается на заместителя главного врача по ОМР, КЭР, УиОК, анализ и обобщение содержащихся в них информации, проведение проверок состояния работы с обращениями возлагается на отдел

управления, оценки качества и организационно-методической, клинико-экспертной работе (далее – ОУ, ОК и ОМР, КЭР).

## **II. Прием, первичная обработка, регистрация сообщений и обращений**

2.1. Сообщения из цифровой платформы «One Click Yakutia», в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети «Интернет» (далее электронные сообщения) поступают в приемную главного врача.

2.2. Обращения (запрос) в ГАУ РС(Я) «ЯРОКБ» может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством электросвязи, в электронном виде по электронной почте и через официальный сайт больницы.

2.3. Функции по организации и контролю своевременного рассмотрения и учета электронных обращений возложены на врача-методиста отделом управления, оценки качества и организационно-методической, клинико-экспертной работе и секретаря комиссии по служебному рассмотрению больницы.

Сотрудник отдела управления, оценки качества и ОМР, КЭР по модерации электронных сообщений несет персональную ответственность за их своевременное рассмотрение в соответствии с должностным регламентом и положением, проводит ежедневную сверку всех поступивших сообщений.

2.4. Функции по организации и контролю своевременной регистрации и учету устных, письменных, электронных обращений (запросов) возложены на секретаря главного врача в сроки, установленные законодательством.

Секретарь несет персональную ответственность за своевременную регистрацию обращений (запросов) граждан (организаций) в соответствии с должностным регламентом и положением, проводит ежедневную сверку всех поступивших обращений.

2.5. Обращение в форме электронного документа и обращение, поступившее на официальный электронный почтовый адрес [yakutskophtcb@gov14.ru](mailto:yakutskophtcb@gov14.ru) принимается секретарем главного врача. Секретарь проверяет правильность адреса электронного обращения, наличия соответствующих реквизитов и регистрирует его в течение 1-2 рабочих дней.

Поступившее обращение и информация по результатам их рассмотрения подлежат обязательной регистрации и обработке в Единой системе электронного документооборота (ЕСЭД):

- проставляются регистрационные штампы;
- составляются аннотации содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления;
- отмечается тип доставки обращения: модуль «Обращения» или модуль «Наша Якутия»;
- заполняется рубрикатор согласно Классификатору тем обращений граждан.

2.6. Секретарем осуществляется первичная обработка входящей корреспонденции:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;

- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. В случае отсутствия самого текста письменного обращения, об этом указывается в примечаниях;

- составляется акт, в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения;

Поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат обязательной регистрации и обработке в программе ЕСЭД:

- проставляются регистрационные штампы;
- составляются аннотации содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления;
- отмечается тип доставки обращения (курьерская связь, личный прием, факсограмма, электронная почта, почта и др.);
- заполняется рубрикатор согласно Классификатора тем обращений граждан;
- письменное обращение подлежат обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в больницу.

2.7. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежат к рассмотрению в общем порядке, установленном Положением.

2.8. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приемов подлежит регистрации в Журнале (книге) регистрации устных обращений граждан и организаций, согласно приложению №8 к настоящему Положению.

2.9. В случае, если письмо перенаправлено в адрес ГАУ РС (Я) «ЯРОКБ», то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия), Государственного Собрания (Ил Тумэн) Республики Саха (Якутия), прокуратуры Республики Саха (Якутия) и т.д.), проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.10. Поступившее электронное сообщения обрабатываются секретарем в течении 1 часа и направляются исполнителям по компетенции.

2.11. Исполнители в течение 3 часов должны направить мотивированный ответ на электронное сообщение обратно по каналу поступления сообщения.

Исполнитель несет персональную ответственность за своевременное направление достоверного и исчерпывающего ответа на сообщение в соответствии с должностным регламентом и положением.

### **III. Направление обращения на рассмотрение по компетенции**

3.1. Обращения (запросы) направляются на предварительное рассмотрение адресатам (главному врачу и его заместителям, руководителям структурных подразделений).

3.2. Должностное лицо, в адрес которого поступило в обращение, после ознакомления с поступившим обращением принимает одно из следующих решений:

- направить для рассмотрения и подготовки ответа заявителю по компетенции руководителям структурных подразделений, сотрудникам больницы.
- обжалование решений, действий (бездействий) руководителей структурных подразделений или другого должностного лица структурного подразделения, направляется на рассмотрение и (или) для ответа заместителю главного врача, который координирует деятельность структурного подразделения, действия (бездействия) должностных лиц которых обжалуются в полученном обращении.

3.3. Текст поручения должен содержать: фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию больницы или должностного лица, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения сотрудниками больницы, которым поступило данное сообщение. Сопроводительное письмо и уведомление оформляются на официальных бланках согласно приложению №4, №5 к настоящему Положению.

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает главный врач.

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

3.8. В случае если, в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### **IV. Рассмотрение обращений**

4.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации. В установленные 30 дней календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.2. Письменное обращение, поступившее главному врачу и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации.

4.3. Ответственный сотрудник (исполнитель) за рассмотрение и подготовку ответа обязан:

- придерживаться объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, организаций и соблюдения установленных законодательством сроков ответа;

- при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ;

- ответы готовить в корректной, уважительной форме, формулировать их с учетом остроты ситуации заявителю, предлагать альтернативные варианты решения проблем;

- рассмотреть обращение гражданина и подготовить проект ответа не позднее, чем в течение 25 дней после регистрации обращений;

- согласовать проект ответа с руководителем структурного подразделения, срок согласования – не менее 2 рабочих дней с момента подготовки проекта ответа исполнителем;

- согласовать проекты ответов на обращения граждан (организаций) с руководителями структурных подразделений, заместителями главного врача, согласно полномочиям по сути обращения;

- ответ на обращение гражданина подписывает главный врач или его заместители в срок не более 2 рабочих дней после согласования проекта ответа с руководителем подразделения.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а так же сведений, содержащих сведения, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласования.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения. Уведомление главному врачу о продлении срока рассмотрения обращения (запроса) и уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения (запроса) оформляются на официальных бланках согласно приложению №6-№7 к настоящему Положению.

4.5. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в больнице. Руководители структурных подразделений больницы, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.6. Если вопросы, поставленные в письменном, устном, электронном обращении, не входят в компетенции медицинского учреждения, то обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением о переадресации обращения.

4.7. Ответ заявителю на обращения направляется исполнителем в виде уведомления в следующих случаях:

- при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган или должностному лицу;

4.8. Своевременное рассмотрение обращения несколькими сотрудниками медицинского учреждения, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Сотрудники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны предоставить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

4.9. В случае рассмотрения обращения, поставленного на специальный контроль в соответствие с пунктом 2.7 настоящего Положения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданина).

4.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один и тот же государственный орган республики или одному и тому же должностному лицу.

4.11. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, направляет ответ об этом гражданину, направившему обращение.

4.12. Должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержится 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.

4.13. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются информация о порядке личного приема граждан в медицинском учреждении.

4.14. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.15. При временном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка и т.п.) или увольнении все находящиеся у него на разрешении обращения передаются по поручению руководителя структурного подразделения другому исполнителю для ответа в срок.

4.16. Информация о завершении рассмотрения обращения вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства.

## **V. Требования к подготовке, оформлению ответа на обращение**

5.1. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении факторов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

5.2. Руководители структурных подразделений несут персональную ответственность в соответствии с должностным регламентом и положением за соблюдение исполнителями сроков рассмотрения обращений граждан и обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение исполнителями письменных и устных обращений граждан и организаций, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение с предоставлением обоснованного ответа в соответствии с требованиями (всесторонность, объективность, правовая обоснованность принятого решения) в установленные законодательством сроки.

- согласовать проект ответа в срок не более 2 рабочих дней с момента получения проекта ответа от исполнителя;

- контролировать исполнение должностных инструкций государственного гражданского служащего в части рассмотрения обращений граждан по своему направлению деятельности.

5.3. Сотрудники структурных подразделений несут персональную ответственность в соответствии с должностным регламентом и положением за соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и обязаны:

- осуществлять объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций.

- придерживаться исполнения должностных инструкций государственного гражданского служащего в части рассмотрения обращений граждан по своему направлению деятельности.

5.4. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписываются тем должностным лицом, в чей адрес направлено поручение.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают главным врачом или его заместителями.

5.5. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.6. Ответы на обращения граждан (организаций) регистрируются и направляются адресатам в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в медицинском учреждении.

5.7. Информация о результатах рассмотрения сообщений, обращений граждан (организаций) (копии ответов гражданам) передается секретарю для учета и снятия с контроля.

Секретарь:

- ведет реестр приема писем от исполнителей с указанием даты приема, времени, ФИО исполнителя, в том числе регистрацию обращений, поступивших в форме электронного документа;

- направляет ответ на обращение по адресу электронной почты, указанной в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу с уведомлением;

- ведет реестр отправленных ответов, в том числе электронной форме, на обращения граждан с уведомлением, а также реестр квитанций;

- отправляет письма (ответы) в день регистрации или не позднее следующего рабочего дня.

5.8. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется врач-методист ОУ, ОК и ОМР, КЭР и секретарь комиссии служебного расследования в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в медицинском учреждении.

## **VI. Личный прием граждан**

6.1. Главный врач и его заместители осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема.

Информация о месте приема, порядке записи на личный прием, об установленных для приема днях и часах, лицах, ведущих прием, в обязательном порядке размещается на информационном стенде, расположенном в административном здании медицинского учреждения, в удобном для граждан месте, на официальных информационных порталах, а также публикуется в средствах массовой информации.

6.2. Руководители отделов являются уполномоченными лицами на проведение личного приема граждан, осуществляют личный прием граждан по профилю деятельности.

6.3. При личном приеме гражданина оформляется Книга (журнал) регистрации устного обращения граждан и организаций, согласно приложению №8 к настоящему Положению.

6.4. Прием граждан в ходе проведения общероссийского, общереспубликанского дней приема граждан оформляются в соответствии с методическими рекомендациями и образцами форм документов, утвержденными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, а также могут быть оформлены в Книге (журнале) регистрации устного обращения граждан и организаций, согласно приложению №8 к настоящему Положению.

6.5. Личный прием граждан и рассмотрение устных обращений включают в себя:

- оказание консультативно-правовой помощи гражданину;

- определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;

- разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в

устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции медицинского учреждения.

- определение должностных лиц учреждения, к компетенции которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов, а также разъяснение порядка дальнейшего личного приема (в случае если поднимаемый в устном обращении вопрос относится к компетенции должностных лиц медицинского учреждения);

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов, устный ответ на устное обращение, данный с согласия гражданина.

6.6. Предварительная запись на личный прием главного врача и его заместителей осуществляется секретарем на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.7. Секретарь осуществляет:

- предварительную запись на личный прием;

- в случае согласия заявителя направить его на прием к руководителю подразделения, по договоренности направляет гражданина в соответствующее подразделение учреждения по компетенции.

6.8. Уполномоченный сотрудник заносит в ходе личного приема содержание устных обращений и информацию о решениях (поручениях) должностного лица, результаты рассмотрения обращения в Книгу (журнал) регистрации устного обращения граждан и организаций;

6.9. Во время личного приема должностное лицо, ведущее прием:

- может дать ответ гражданину с его согласия устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина;

- доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ;

- дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, или должностного лица;

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если гражданину этим же государственным органом или должностным лицом ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

При этом гражданину должен быть разъяснен мотив отказа и порядок обжалования принятого решения.

6.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с ч.7, ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.11. Прием граждан проводится в порядке очередности, преимущество первоочередного приема предоставляется ветеранам Великой Отечественной войны, гражданам, проживающим за пределами г. Якутска, беременным женщинам и кормящим матерям, инвалидам, лицам преклонного возраста и почетным донорам.

6.12. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

## **VII. Контроль рассмотрения обращений и направления ответов заявителям в установленный срок. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями**

7.1. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, данными поручением Главы Республики Саха (Якутия), Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) и его заместителей, Руководителем Администрации и его заместителями, руководителя Управления по работе с обращениями граждан и

организаций Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия), Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) и его заместителей в соответствии установленными действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

7.3. Контроль рассмотрения обращений осуществляется с помощью электронного документооборота в соответствии с требованиями правовых актов по контролю исполнения Поручений Главы Республики Саха (Якутия), Правительства Республики Саха (Якутия), Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) и документов в медицинском учреждении.

7.4. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании отчета исполнителя и документированного подтверждения фактического рассмотрения по существу указанных в обращении вопросов, направления зарегистрированных ответов гражданам любым способом доставки (по МЭДО, в рамках СЭД, почтовой или фельдъегерской службой, на электронный адрес или факсе и т.д.).

Промежуточный ответ, равно как и запрос по рассмотрению обращения, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

Для снятия обращения с контроля исполнитель представляет секретарю ответ или другие материалы, свидетельствующие об исполнении документа (справки, докладные записки и др.).

7.5. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлен, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в ЕСЭД после утверждения данного решения министром или его заместителями. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

7.6. В случае если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается не исполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за исполнителем по рассмотрению обращения.

7.7. Отдел управления, оценки качества и ОМР, КЭР готовит информационно-аналитические материалы по обращениям граждан и результатам их рассмотрения на основе учетных данных за определенный период времени (квартал, полугодие, год).

- обобщает результаты работы с обращениями граждан структурными подразделениями учреждения по итогам рассмотрения обращений за год и представляет информацию главному врачу;

- размещает информацию на официальном сайте больницы в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней после отчетного периода.

## **VIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

8.1. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут исполнители, сотрудники учреждения.

8.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются исполнителями, сотрудниками при личном обращении или по телефону.

8.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченному

лицу;

- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности медицинского учреждения по запросам.

8.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 16.00 часов.

8.5. При получении вопроса по телефону сотрудник учреждения:

- называет наименование структурного подразделения;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос

предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку готовит ответ.

8.6. Во время разговора исполнители должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

#### **IX. Обжалование решений, действий (бездействий) в связи с рассмотрением обращения**

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### **X. Ответственность за нарушение Порядка работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Образец

Примерная форма заявления граждан и юридических лиц по личным вопросам.

Главному врачу ГАУ РС(Я) «ЯРОКБ»  
Назарову Анатолию Николаевичу

От \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_  
Адрес эл. почты \_\_\_\_\_

Заявление<sup>1</sup>

Дата

подпись

<sup>1</sup>Текст заявления составляется в свободной форме и принимается как в печатном, так и в рукописном варианте. К заявлению также могут прилагаться документы, имеющие непосредственное отношение к изложенному вопросу для наиболее полного его представления.

**ЗАЯВЛЕНИЕ о согласии на обработку  
персональных данных**

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие ГАУ РС(Я) «ЯРОКБ» \_\_\_\_\_ в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» своей волей и в своем интересе в целях рассмотрения качества оказания медицинской помощи, проведения служебного расследования, для почтового отправления ответа

1. Дата рождения \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

2. Пол \_\_\_\_\_  
(женский, мужской - указать нужное)

3. Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_  
(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

4. Адрес по месту регистрации \_\_\_\_\_  
(почтовый адрес, индекс)

5. Адрес фактического проживания \_\_\_\_\_  
(почтовый адрес фактического проживания, контактный телефон)

6. Сведения о законном представителе \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя отчество)  
\_\_\_\_\_  
(почтовый адрес места жительства, пребывания, фактического проживания, телефон)

7. Дата рождения законного представителя \_\_\_\_\_  
(число, месяц, год)

8. Документ, удостоверяющий личность законного представителя \_\_\_\_\_  
(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

9. Документ, подтверждающий полномочия законного представителя \_\_\_\_\_  
(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

Примечание: пункты с 8 по 9 заполняются в том случае, если заявление заполняет представитель гражданина Российской Федерации

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена). (нужное подчеркнуть)

На передачу лично мне ответа о дате госпитализации и иных данных по телефонам, указанных в заявлении согласен (согласна). (нужное подчеркнуть)

Подпись пациента \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам. Заявление и документы пациента \_\_\_\_\_ зарегистрированы \_\_\_\_\_  
(регистрационный №)

Принял \_\_\_\_\_

### РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Кому: \_\_\_\_\_

Вид: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Район: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Дата поступления: \_\_\_\_\_ Регистр, номер №: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_ Тип: \_\_\_\_\_

Соц. положение: \_\_\_\_\_ Кол-во документов: \_\_\_\_\_

Номер сопр. письма № \_\_\_\_\_ Кратность: \_\_\_\_\_

Шифр по классификатору \_\_\_\_\_

0000.0000.0000.0000 - \_\_\_\_\_

Краткое содержание \_\_\_\_\_

#### Содержание

Автор резолюции:

\_\_\_\_\_

*Текст резолюции*

Срок резолюции: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Дата передачи	Исполнитель	Информация исполнителя	
Дата исполнения	Статус	Номер исх.	Номер дела
Дата передачи	Исполнитель	Информация исполнителя	
Дата исполнения	Статус	Номер исх.	Номер дела







Образец

Уведомление гражданину (организации) о продлении срока рассмотрения  
обращения, запроса

от «    »                      20    г.  
№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
фамилия, имя, отчества заявителя

\_\_\_\_\_  
почтовый адрес или электронный адрес  
заявителя

Уведомление о продлении срока рассмотрения

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

ГАУ РС(Я) «Якутская республиканская офтальмологическая клиническая больница»  
в соответствии с ч. 2 ст. 12 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке  
рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомляет о том, что  
решением главного врача по Вашему обращению (запросу) срок рассмотрения продлен до

\_\_\_\_\_  
(дата)

По окончании рассмотрения Вашего обращения (запроса), информация будет  
направлена Вам.

Главный врач

А.Н. Назаров

ФИО исполнителя

Телефон

Приложение №8  
к приказу ГАУ РС(Я) «ЯРОКБ»  
от «16» 03 2020 г. №01-04/ОД-74

Образец

Книга (журнал) регистрации устного обращения гражданина или организации

№ п.п.	Дата поступления	Лицо, обратившееся с жалобой (ФИО, адрес, телефон)	Краткое содержание обращения	Назначенная дата и время рассмотрения обращения	Подпись лица, принявшего жалобу	Примечание
1						
2						
3						