**Порядок**

**работы с обращениями граждан в**

**государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» Министерства  здравоохранения Краснодарского края.**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в муниципальном бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» с министерством здравоохранения Краснодарского края, администрацией муниципального образования Тбилисский район, территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, N 57, 2007);

Устав Краснодарского края ("Кубанские новости", 1993);

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года N 1315 "Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края";

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Местонахождение государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»:

Почтовый адрес: 352360, Краснодарский края, Тбилисский район, ст. Тбилисская, ул. Садовая, д.1.

Режим работы: с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»: осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 8:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Телефон «горячей линии» государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»: для приема устных обращений: 8(861-58) 3-29-58 и 8(861-58) 3-29-88 (второй телефон по вопросам лекарственного обеспечения)

Адрес электронной почты государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»: tblmcrb\_pr@mail.kuban.ru

Официальный сайт государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»:: www.tbilisskaya-crb.ru

2.1.2. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Должностные лица по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети Интернет, адресе электронной почты государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.3. Информирование заявителей государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» осуществляется при:

непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»;

размещении информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» в виртуальной приемной.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации, на официальном сайте государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты, графиках личного приема граждан .

В помещениях структурных подразделений государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий информацию о работе с обращениями граждан, режиме приема граждан.

2.1.4. Требования к оформлению информационных стендов.

На информационных стендах размещаются следующие материалы: текст Порядка; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления; образец заполнения обращения; телефоны и график работы, почтовый адрес, адреса электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, государственных служащих; графики приема граждан главным врачом государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» и его заместителями.

2.1.5.Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет свою фамилию, имя, отчество и занимаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления, жалобы;

личную подпись заявителя;

дату написания.

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

Обращение, поступившее в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и требований настоящего документа (Порядка). В обращении заявитель в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Обращения, поступившие в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения "на доклад" главному врачу муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия главным врачом государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.7. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» в соответствии с должностным регламентом.

3. Последовательность, сроки и требования к организации

рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в

электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»: письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Государственную фельдъегерскую службу России, Краснодарский филиал, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем непосредственно главному врачу или должностному лицу его замещающему, последний - в дежурную часть ОВД района.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается специалисту по работе с обращениями.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт ([приложения N2,3](#Par727)). Также составляется [акт](#Par810) на письмо (приложение N4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан регистрируются в с документами служебной переписки.

3.1.7. Обращения с пометкой "лично" вскрываются главным врачом или должностным лицом официально его замещающим.

3.1.8. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых через официальный интернет-сайт государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.9. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.10. Письменные обращения, доставленные в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются секретарем главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница». На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в в течение 3 дней с даты их поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте ставится отметка с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.4. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.5. В учетную карточку вносятся:

дата регистрации;

регистрационный номер;

фамилия и инициалы автора обращения (в именительном падеже) и его почтовый адрес (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля). Если почтовый адрес отсутствует, а указан только электронный адрес заявителя, в адресную строку вносится запись: "Без точного адреса";

социальное положение и льготная категория (в случае наличия);

пол, возрастная категория;

форма обращения (письмо, телеграмма, Интернет);

вид обращения (жалоба, предложение, заявление, запрос);

количество листов и приложений (если имеются);

указывается, откуда поступило обращение (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от заявителя и т.д.), дата, исходящий номер сопроводительного письма;

тематика обращения согласно действующему классификатору;

фамилия и проект резолюции руководителя, которому обращение направляется на рассмотрение;

наименование структурного подразделения и (или) фамилия лица, ответственного за рассмотрение обращения.

3.2.6. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в учетную карточку вносится первая разборчиво указанная фамилия с припиской "и другие". Первой указывается фамилия того автора, в адрес которого заявители просят направить ответ, и учет производится по данной фамилии. В случае отсутствия ссылки на фамилию первой указывается фамилия, обозначенная на конверте. В учетной карточке проставляется отметка "коллективное". Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения (заведения), из которых они поступили.

3.2.7. Если автор (Иванов) пересылает обращение через второе лицо (Петров), указывая его адрес и не указывая своего, то в графе "Ф.И.О." отмечаются две фамилии: "Иванов, Петров".

3.2.8. Если заявитель не указал своей фамилии, то в учетную карточку вносится запись "без подписи".

3.2.9. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения.

3.3.2. Секретарь в день регистрации обращения передает соответствующие документы главному врачу или должностному лицу его замещающему.

3.3.3. Решение о дальнейшем рассмотрении обращения принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации.

3.3.5. Уведомления авторам обращений регистрируются в журнале исходящей корреспонденции и отправляются по почте.

3.3.6. Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении, в случае отсутствия почтового адреса либо наличия просьбы заявителя о направлении ответа на указанный электронный адрес.

3.3.7. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.3.8. Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется ответственному исполнителю (первому в резолюции). Исполнитель, у которого находится оригинал обращения, возвращает его по окончании рассмотрения специалистам по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения.

3.3.9. Обращения, направляемые на рассмотрение, ежедневно фиксируются в журнале выдаваемой корреспонденции специалистами по работе с обращениями и раскладываются в ячейки структурных подразделений. Ответственный за получение корреспонденции в структурном подразделении, назначенный руководителем структурного подразделения, ежедневно забирает почту из ячейки, сверяет с записью в журнале и расписывается в получении.

3.3.10. В случае, если обращение направлено в структурное подразделение не по компетенции, исполнитель в трехдневный срок решает вопрос с руководителем, давшим поручение, о перенаправлении в другое структурное подразделение, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов, и возвращает его специалистам по работе с обращениями с новым поручением. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя секретаря приемной главного врача.

3.3.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение другому должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснениями его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.3.12. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.3.13. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и автору сопроводительного письма). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.4.5. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку "лично", рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком.

3.4.6. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», дававший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя ([приложение N](#Par855)5) вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.5.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.5.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.5.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» или заместителем официально его замещающего.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.5.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены".

3.5.13. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, соблюдение сроков рассмотрения и качество ответов.

3.5.15. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им "в дело". Главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае, если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.5.16. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.17. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать трех рабочих дней со дня его подписания.

3.6. Устные обращения, поступающие на телефоны «горячей линии» государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», принимаются секретарем приемной главного врача, а по вопросам лекарственного обеспечения заместителем главного врача по поликлиническому разделу работы.

3.6.1. При обращении на телефоны «горячей линии» государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не рассматривается. Информация о персональных данных авторов обращений обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.2. Секретарь приемной главного врача регистрирует обращение по телефону «горячей линии» и дает устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан специалистами государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» о порядке направления обращений в государственного бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница»; предоставляет телефоны должностных лиц, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов, а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.3. Секретарь приемной главного врача, принимающий звонки по телефону «горячей линии» государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница для оперативного решения вопросов заявителей передают обращения в устной форме для рассмотрения руководителям структурных подразделений государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» либо заместителям главного врача по компетенции. Информацию о результатах рассмотрения устных обращений по телефону «горячей линии» руководители структурных подразделений или заместители главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», рассматривавшие устные обращения, должны представить в трехдневный срок для регистрации секретарю приемной главного врача.

3.6.4. Если в процессе общения с заявителем по телефону выяснится, что устного обращения недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, заявителю предлагается изложить свои доводы в письменном обращении с учетом требований, предъявляемых действующим законодательством и Порядком к письменным обращениям, и направить в государственного бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

3.7. Организация личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

3.7.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

3.7.2. Ежедневный прием посетителей в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» осуществляется с 8 ч. 00 мин. до 12 ч. 00 мин. и с 13 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин., кроме выходных и праздничных дней. Прием граждан ведут главный врач и его заместители по компетенции согласно индивидуальных графиков на своих рабочих местах.

3.7.3. Рабочие места должностных лиц, осуществляющих прием граждан, оборудуются компьютерами и оргтехникой.

3.7.4. Место ожидания личного приема граждан оборудуется стульями, столами. Заявители обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.7.5. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, обеспечивается настольной табличкой, содержащей сведения о его фамилии, имени, отчестве и должности.

3.7.6. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя либо в связи с удаленностью места проживания от краевого центра.

3.7.7. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.8. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткое содержание вопроса регистрируются в карточке личного приема (Приложение №6).

3.7.9. Ведущий прием обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница.

3.7.10. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении делается отметка "принято на личном приеме", дата, подпись лица с расшифровкой, принявшего обращение), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с [подразделами 3.1](#Par136) - [3.5](#Par210) Порядка.

3.7.11. Личный прием граждан осуществляется главным врачом государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» и его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции, согласно утвержденных индивидуальных графиков.

3.7.12. График приема граждан должностными государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» размещается на информационных стендах в структурных подразделениях и на официальном сайте государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

3.7.13. При необходимости для участия в выездных приемах, проводимых в сельских поселениях государственного образования Тбилисский район приглашаются руководители структурных подразделений государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

3.7.14. За 2 дня до приема карточки личного приема и материалы к ним передаются должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.15. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.7.17. Должностное лицо, ведущее прием, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

3.7.18. Порядок организации выездных приемов должностных лиц муниципального бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» аналогичен порядку организации личных приемов граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

3.7.19. Подготовка предварительных материалов к приему граждан, контроль своевременного выполнения поручений, выданных в ходе приема, проверка достоверности итоговой информации по результатам рассмотрения обращения в телефонном режиме осуществляется секретарем приемной главного врача.

3.7.20. В ходе выездного приема на каждого заявителя заполняется карточка личного приема.

Гражданам даются необходимые разъяснения и консультации, оказывается оперативная помощь либо принимаются письменные обращения на имя главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница». Дальнейшая работа с письменными обращениями ведется в соответствии с [подразделами](#Par303) 3.1.-3.5. Порядка, работа с устными обращениями ведется в соответствии с [подразделом 3.7](#Par306). Порядка.

3.7.21. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

3.7.22. Обращения, поступившие при проведении администрацией государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» «прямых линий», «прямых эфиров» рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания «в дело» авторами поручений по их рассмотрению.

3.8.2. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

поручение по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты ([приложения N](#Par768) 2,3,4).

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

3.8.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации.

3.8.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением

обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.1.1. В муниципальном государственного учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» текущий контроль за сроками и соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем приемной главного врача. Общий контроль за качеством выполнения поручений остается за главным врачом государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в государственного бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» принимается главным врачом.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе структурных подразделений государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в администрации государственного образования Тбилисский район, осуществляется лично главным врачом государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

4.2.4. Обращения, поступившие из министерства здравоохранения Краснодарского края, администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.5. Обращения, по которым министерством здравоохранения Краснодарского края или администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в администрации Краснодарского края, номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы. В деле у исполнителя остаются поручение, копия обращения, копия информации о результатах рассмотрения, копия ответа заявителю и сопутствующие рассмотрению обращения материалы.

4.2.6. Проекты ответов на обращения, поставленные на контроль в федеральных органах государственной власти, членами Совета Федерации, депутатами Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Законодательного Собрания Краснодарского края, Приемной Президента Российской Федерации в Краснодарском крае, оформляются исполнителями за подписью главы администрации (губернатора) Краснодарского края или его заместителей, дававших поручения по рассмотрению, и передаются в управление по работе с обращениями с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.2.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме. В государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» хранятся их копии.

4.2.8. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остается на контроле.

4.3. Секретарь приемной главного врача и должностные лица государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница», работающие с обращениями граждан, несет установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1. При уходе в отпуск или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту секретарю приемной главного врача государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница».

4.3.2. В случае жалоб заявителей на низкое качество рассмотрения обращений граждан либо выявления нарушений в ходе текущего контроля, главный врач государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» проводит внеплановые контрольные проверки соблюдения Порядка рассмотрения обращений.

4.3.3. Решение о проведении внеплановой проверки принимается также на основе анализа результатов рассмотрения обращений граждан.

4.3.4. В ходе проверок полноты и качества рассмотрения обращений граждан выборочно проверяется достоверность ответов с выездом на место с участием заявителя либо в телефонной беседе с автором обращения.

4.3.5. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и другие.

4.3.6. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в государственного бюджетное учреждение здравоохранения «Тбилисская центральная районная больница» предложения, рекомендации по повышению качества и совершенствованию Порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.