

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Тамбовская областная детская клиническая больница»
(ГБУЗ «ТОДКБ»)

ПРИКАЗ

«13» ноября 2023 г.

г. Тамбов

№ 389

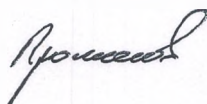
Об утверждении инструкции по организации работы с обращениями физических и юридических лиц.

Во исполнение Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», в целях упорядочения работы с входящими документами

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить инструкцию по организации работы с обращениями физических и юридических лиц ГБУЗ «ТОДКБ», согласно приложению №1.
2. Начальнику отдела кадров организовать работу по ознакомлению с настоящим приказом работников учреждения под роспись.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача



А.Ю.Прокопов

Приложение №1 к

приказу главного врача

от «13» 11 2023 № 389

Инструкция по организации работы с обращениями физических и юридических лиц ГБУЗ «ТОДКБ»

1. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями физических и юридических лиц (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», ГОСТ Р 7.0.97-2016 и определяет единый порядок организации работы в учреждении с обращениями граждан РФ, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, юридических лиц, в том числе общественных объединений, государственных органов и органов местного самоуправления и пр.

2. Прием и регистрация письменных обращений

2.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в учреждение непосредственно заявителем, его представителем, по почте, факсу и пр.

2.2. При поступлении обращения в приемную ответственные:

- проверяют правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывают конверт и проверяют наличие в нем текста обращения;
- составляют акт, если в конверте нет текста письменного обращения, документов или в конверте находятся денежные знаки и ценные бумаги, подарки.

Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют в приемной в случаях представления заявителем документа на право предоставления интересов такого лица с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

2.3. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в журнале регистрации входящей документации в течение трех дней с момента поступления.

2.4. Регистрацию письменных обращений осуществляют путем фиксирования фамилии, имени, отчества (при наличии) заявителя, его адреса, темы или краткого содержания обращения, первичное или повторное. Регистрационные данные вносятся в единый Журнал регистрации входящей документации, который ведется на бумажном носителе.

Каждому обращению заявителя-гражданина присваивается порядковый номер по Журналу регистрации входящей документации.

В случаях поступления обращения из организаций (учреждений) дополнительно вносятся наименование организации (учреждения), исходящий номер и дата направления документа.

2.5. Письма аналогичного содержания маркируются номером первичного обращения с пометкой «Аналогичное».

2.6. В каждом календарном году нумерация Журнала регистрации входящей документации начинается с 1-го номера.

2.7. Виза об исполнении пишется в верхнем углу документа (обращения) в адрес сотрудника учреждения; при нескольких соисполнителях ответственным считается поименованный первым.

Все материалы: обращения, протоколы разборов, служебных расследований, копии приказов, копии ответов заявителям и пр., подшиваются в соответствующую папку с указанием календарного года. В случае изъятия материалов из папки туда вкладывается листок с пометкой, кому и куда представлены документы.

2.8. Срок хранения материалов по обращениям граждан составляет пять лет.

3. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Письменные обращения, решение по существу которых не входит в компетенцию учреждения, в течение семи календарных дней направляются в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации обращения или мотивированном отказе от его рассмотрения.

3.2. Письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются. В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

3.3. Учреждение не рассматривает письменные обращения, если в них не указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, направившего обращение (анонимное обращение), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

3.4. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работников учреждения, а также имуществу учреждения. В таких случаях

главный врач учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности.

3.5. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы, и не приводится новых доводов, главный врач вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

3.6. Учреждение обязуется соблюдать требования конфиденциальности в предусмотренных законом случаях (врачебная, коммерческая и иная охраняемая законом тайна).

4. Порядок представления ответов на письменные обращения

4.1. Письменное обращение должно быть рассмотрено не позднее 30 календарных дней с момента регистрации, включая отправление ответа заявителю.

В исключительных случаях, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.2. Запросы вышестоящих организаций должны быть рассмотрены в установленные в них сроки. При невозможности их своевременного рассмотрения продление сроков согласовывается с вышестоящей организацией.

Рассмотрение ходатайств суда об истребовании доказательств (в форме письменного запроса, определения суда) осуществляется в срок, установленный судом, но не позднее чем в течение пяти календарных дней со дня получения соответствующего запроса (определения суда) (ст. 57 ГПК, ст. 66 АПК, ст. 63 КАС).

Требования (запросы, представления, предписания) уполномоченных должностных лиц полиции должны быть рассмотрены в сроки, установленные в требовании (запросе, представлении, предписании), но не позднее одного месяца с момента их регистрации (п. 4 ст. 13 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О полиции»).

Письменные требования прокурора, вытекающие из его полномочий (ст. 6, 22, 27, 30, 33 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»), подлежат рассмотрению после их регистрации в установленный прокурором срок.

Статистическая и иная информация, документы, справки и другие материалы или их копии, необходимые при осуществлении возложенных на органы прокуратуры функций, представляются по требованию прокурора безвозмездно в течение пяти рабочих дней с момента поступления требования прокурора в учреждение, а в ходе проведения проверок исполнения законов - в течение двух рабочих дней с момента предъявления требования прокурора. В требовании прокурора могут быть установлены

более длительные сроки (п. 2 ст.6 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»).

Требования (запросы, поручения) сотрудника Следственного комитета, предъявленные (направленные, данные) при проверке сообщения о преступлении, проведении предварительного расследования или осуществлении других полномочий, обязательны для исполнения незамедлительно или в указанный в требовании (запросе, поручении) срок. (п. 2 ст.7 ФЗ от 28.12.2010 № 403-ФЗ «О Следственном комитете Российской Федерации»).

Письменные депутатские запросы должны быть рассмотрены не позднее чем через 30 дней со дня получения или в иной, согласованный с инициатором запроса срок (ст. 14 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»).

Обращения, требующие немедленных действий (предотвращение ЧС, угроза жизни и здоровью человека и др.), регистрируются и рассматриваются незамедлительно.

4.3. Ответы заявителям оформляются с указанием регистрационного номера письма, даты отправки, фамилии исполнителя и его телефона.

4.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, по почтовому адресу, указанному в обращении, направляется в письменной форме.

5. Личный прием граждан

5.1. Личный прием граждан проводится главным врачом учреждения и его заместителями по профилям по утвержденному графику.

При записи заявителей на прием к главному врачу уточняется цель обращений.

5.2. Сотрудниками приемной осуществляется ведение Журнала регистрации входящей документации главным врачом, заместителем главного врача, в котором регистрируются Ф. И. О. гражданина, адрес, тема обращения, Ф. И. О. исполнителей.

5.3. Письменные заявления, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке. На заявлении делается пометка «Принято в ходе личного приема».