



Государственное автономное учреждение здравоохранения Свердловской области
«Городская больница № 1 город Нижний Тагил»
(ГАУЗ СО «ГБ № 1 г. Нижний Тагил»)

ПРИКАЗ

от 23.04.2021

№ 04-44

г. Нижний Тагил

Об обращении граждан

С целью реализации работника права на обращение и установления единого порядка рассмотрения и учета обращений граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок приема и рассмотрения обращений граждан (Приложение 1).
2. Утвердить карточку учета письменного обращения граждан (Приложение 2)
3. Утвердить карточку личного приема граждан (Приложение 3)
4. Начальнику АСУ Худякову А.Г. опубликовать на сайте время приема граждан главным врачом.
5. Контроль за исполнением приказа и координацию исполнения возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе Анфилатову И.Н.

Главный врач

А.Ю. Павловских

Порядок приема и рассмотрения обращений граждан

1. Настоящий Порядок приема и рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) устанавливает единый порядок рассмотрения обращений граждан, а также порядок приема граждан в учреждении.
2. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения возлагается на ответственных лиц.
3. Основные термины, используемые в Порядке.
 - 3.1. обращение граждан – направленный ответственному лицу в письменной форме документ предложение, заявление или жалоба.
 - 3.2. предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности учреждения
 - 3.3. заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения.
 - 3.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов.
 - 3.5. Ответственное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные функции в учреждении:
главный врач
заместители главного врача
главный бухгалтер
руководители структурных подразделений
4. Положения настоящего Порядка распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме.
5. Настоящий Порядок рассмотрения обращений распространяется на все обращения.
6. Письменные обращения принимаются в приемной главного врача секретарем руководителя с регистрацией обращения в журнале учета письменных обращений граждан по графику:

понедельник-пятница	– с 8.00 до 17.00
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.30
7. В письменном обращении гражданина в обязательном порядке указывается ФИО и должность соответствующего ответственного лица, а также свои ФИО и должность, излагает суть предложения, ставит личную подпись и дату. Гражданин должен указать способ получения ответа (почтовый адрес, электронная почта, устно, в том числе по телефону).
8. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в приемную, осуществляется по графику:

понедельник-пятница	– с 13.00 до 17.00
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.30
9. На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).
10. Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Копии этого обращения иным подразделениям направляются структурным подразделением, ответственным за организацию работы с обращением. Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.
11. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет секретарь руководителя и включает:
 - Постановку поручений по исполнению обращений на контроль
 - Сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращения

- Подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям
 - Подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям
 - Снятие обращений с контроля.
12. Ответственность за организацию ведение контроля и организацию работы с обращениями возлагается на заместителя главного врача по организационно-методической работе.
 13. Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответов гражданам.
 14. Письменное обращение рассматривается в течение десяти дней со дня регистрации письменного обращения.
 15. В исключительных случаях, срок рассмотрения может быть продлен, но не более чем на десять дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
 16. Ответ на обращение, подписанный ответственным лицом направляется секретарю руководителя для присвоения ему исходящего регистрационного номера.
 17. Ответ на обращение направляется сотруднику способом, указанным в обращении.
 18. Ответ на обращение не дается, если:
 - В письменном обращении не указаны ФИО гражданина, направившего обращение или адрес, по которому должен быть направлен ответ
 - Текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается сотруднику, направившему обращение, если его ФИО и адрес поддаются прочтению.
 19. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме или устного личного обращения ответственными лицами по графику:

главный врач	- понедельник с 16.00 по 17.00
ежедневно (понедельник – пятница):	
заместители главного врача (по компетенции)	- с 15.00 по 16.00
главный бухгалтер	- с 15.00 по 16.00
начальник планово-экономического отдела	- с 15.00 по 16.00
заведующие отделениями	- с 14.00 по 15.00
 20. Обращение граждан о личном приеме у главного врача рассматривается секретарем руководителя на соответствие следующим требованиям:
 - просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной
 - представляемые сотрудником материалы не должны содержать выражений. Оскорбляющих честь и достоинство других лиц.
 21. Запись на личный прием и результаты приема ведутся в журнале личного приема граждан. При записи на личный прием, секретарь руководителя вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.
 22. Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи.
 23. Во время личного приема сотрудник делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов.
 24. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. Прием гражданина ведется под протокол.
 25. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема. Подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.
 26. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ответственного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
 27. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляется секретарем руководителя.
 28. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, заместитель главного врача по

организационно-методической работе осуществляет учет и анализ поступивших обращений, обобщает результаты анализа обращений по итогам года.

КАРТОЧКА УЧЕТА ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

Лицевая сторона

Регистрационный N _____	дата регистрации "___" _____ 20__ г.
Вид обращения _____	
(предложение, заявление, жалоба)	
Способ доставки _____	
(почтовое отправление, интернет-обращение, факс, с личного приема, из дежурной части, почтового ящика)	
Количество листов обращения _____	приложений _____
Фамилия и инициалы гражданина _____	
Название организации _____	
_____ исх. N _____ от "___" _____ 20__ г.	
Адрес (почтовый и (или) электронный) для направления ответа или уведомления _____	
Краткое содержание _____	

Кому адресовано _____	
Дата, указанная гражданином в обращении _____	
Классификация по тематике _____	
Характеристики обращения _____	
(повторное, аналогичное, типовое, неоднократное и др.)	
Регистрационные номера связанных по смыслу обращений _____	

* Данная учетная форма оформляется, ведется и хранится в соответствии с нормативными правовыми актами по делопроизводству и архивной работе.

Оборотная сторона

Резолюции по обращению (текст резолюции, фамилия и инициалы руководителя, дата резолюции)
Сведения об осуществлении текущего контроля
Наименование подразделения, фамилия и инициалы лица, ответственного за рассмотрение по существу и уполномоченного на подписание ответа
Фамилия и инициалы непосредственного исполнителя, дата получения обращения
Принятое по существу обращения решение
Результат рассмотрения обращения
Дата ответа или уведомления " " 20 г. Фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ
Информация о выходе на место
Результаты служебной проверки
Сведения о привлечении к ответственности граждан, виновных в нарушении прав и законных интересов граждан
Сведения о месте хранения материалов по обращению Дело N , том N Примечание

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

Лицевая сторона

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее - при наличии)	_____
	Почтовый адрес для направления ответа
(при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием	_____
	(фамилия, инициалы и должность)
Содержание устного обращения	_____

Информация о результатах приема	_____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в	_____

	_____ " " _____ 20__ г.
Регистрационный N	_____
Сведения в карточку внесены	_____
	(фамилия, инициалы, должность)

Примечание	_____

