

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ КАТАСТРОФ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ»

П Р И К А З

№ 105

от « 13 » 10 2017г.

**О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших
в ГБУ РК «ТЦМК РК»**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. N 47-РЗ "О реализации права граждан на обращение в Республике Коми"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Территориальный центр медицины катастроф Республики Коми» (далее – Порядок, ГБУ РК «ТЦМК РК»), согласно приложению к настоящему приказу.

2. Работникам ГБУ РК «ТЦМК РК» обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с требованиями законодательства и настоящим Порядком.

3. Возложить ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений и личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений на делопроизводителя ГБУ РК «ТЦМК РК».

4. Признать утратившим силу приказ ГБУ РК «ТЦМК РК» от 1 октября 2014 г. №35/1 «О назначении ответственного лица и об утверждении порядка рассмотрения в ГБУ РК «ТЦМК РК» обращений граждан».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

М.В. Сурин

Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Террито- риальный центр медицины катастроф Республики Коми»

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее - Положение) о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Государственное бюджетное учреждение Республики Коми «Территориальный центр медицины катастроф Республики Коми» (далее – ГБУ РК «ТЦМК РК»), определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Коми от 11 мая 2010 г. № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми».

II. Порядок рассмотрения письменных обращений граждан

2.1. Все поступившие письменные обращения граждан (далее - обращения) регистрируются и ставятся на контроль исполнения в системе документооборота делопроизводителем ГБУ РК «ТЦМК РК» (далее – ответственное лицо) в течение трёх дней с момента поступления в ГБУ РК «ТЦМК РК».

2.2. При регистрации ответственное лицо проставляет штамп на обращении, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.3. При регистрации заполняется журнал регистрации обращения граждан по форме согласно приложению № 1, а также учетная карточка по форме согласно приложению № 2, в которой:

- 1) обращению присваивается регистрационный номер;
- 2) указываются фамилия и инициалы гражданина (в именительном падеже) и его почтовый адрес;
- 3) отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс и т.д.). Если письмо переадресовано в адрес ГБУ РК «ТЦМК РК», то указывается, откуда оно поступило, дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- 4) ставится отметка о повторности обращения с указанием даты и номера направленного ранее ответа гражданину, если при проверке на повторность будет выявлено, что обращение является повторным.

2.4. Обращение, поступившее в ГБУ РК «ТЦМК РК» по информационным системам общего пользования, распечатывается на бумажном носителе, после чего такое обращение подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

2.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе на втором экземпляре принятого обращения проставляется штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

2.6. Прошедшие регистрацию обращения в день регистрации направляются главному врачу ГБУ РК «ТЦМК РК» (лицу, его замещаемому) (далее – руководитель) для их последующего распределения поручения исполнителю (далее - Исполнитель), к компетенции которого отнесено рассмотрение соответствующего вопроса.

2.7. Руководитель в трехдневный срок с момента регистрации обращения гражданина направляет поручение о рассмотрении обращения Исполнителю.

2.8. Исполнитель, получивший поручение о рассмотрении обращения, в день получения поручения о рассмотрении обращения:

1) в случае если обращение гражданина относится к компетенции ГБУ РК «ТЦМК РК», исполняет поручение в течение срока, указанного руководителем;

2) в случае если обращение гражданина не относится к компетенции ГБУ РК «ТЦМК РК», готовит и направляет обращение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, путем направления письма;

3) в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, путем подготовки и направления соответствующего письма.

2.9. В случаях, когда поручение о рассмотрении обращения дано нескольким работникам ГБУ РК «ТЦМК РК», подлинник обращения направляется работнику ГБУ РК «ТЦМК РК», указанному в поручении первым (далее – Ответственный исполнитель), копии направляются соисполнителям поручения.

Работники в указанный Ответственным исполнителем срок направляют в его адрес свои предложения.

2.10. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В этом случае Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации оформляет ходатайство на имя руководителя о списании в дело. Руководитель в течение трех дней со дня получения ходатайства принимает решение о списании в дело, которое оформляет резолюцией.

2.11. Исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и при необходимости запрашивает дополнительную информацию.

2.12. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения и обеспечивает его направление гражданину.

2.13. В случае если в обращении гражданина содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, Исполнитель в течение семи дней со дня регистрации обращения готовит письмо в государственный орган в соответствии с его компетенцией, а также уведомляет гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.14. В случаях если для исполнения поручения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 календарных дней. В этих целях Исполнитель поручения не позднее, чем за 3 дня до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя служебную записку с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения резолюции руководителя о продлении срока исполнения поручения в течение одного рабочего дня в адрес гражданина направляется уведомление за подписью руководителя с указанием срока направления ответа на его обращение.

Продление срока рассмотрения обращения отражается в системе документооборота ответственным лицом в течение одного дня со дня вынесения резолюции руководителем.

2.15. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента получения поручения о подготовке ответа готовит служебную записку на имя руководителя о решении вопроса о целесообразности продолжения переписки с гражданином.

Руководитель в течение трех рабочих дней с момента получения указанной служебной записки принимает решение о целесообразности (нецелесообразности) продолжения переписки с гражданином, которое оформляется резолюцией. В случае принятия решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином Исполнитель в течение трех рабочих дней с момента принятия такого решения направляет соответствующее уведомление гражданину. В случае принятия решения о целесообразности продолжения переписки, обращение гражданина рассматривается в порядке, установленном настоящим Положением.

2.16. Ответ на обращение гражданина и в государственные органы печатается на официальном бланке ГБУ РК «ТЦМК РК» в соответствии с инструкцией по делопроизводству.

2.17. Ответ должен содержать разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам. Ответственность за содержание ответа гражданину воз-

лагается на Исполнителя, получившего поручение о рассмотрении обращения.

2.18. Ответ на обращение гражданина подписывается руководителем и исполнителем.

2.19. Ответ на обращение направляется гражданину в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Исходящий номер ответа на обращение должен соответствовать регистрационному номеру обращения.

III. Порядок проведения личного приема граждан

3.1. Личный прием граждан проводится руководителем или юрисконсультантом в своем рабочем кабинете.

3.2. Личный прием граждан руководителем или юрисконсультантом проводится по предварительной записи согласно утвержденным графикам приема граждан по личным вопросам.

3.3. Запись граждан на личный прием осуществляется ответственным лицом по телефону (8212) 441203.

3.4. При поступлении устного обращения гражданина о записи на личный прием ответственное лицо вносит запись в Журнал предварительной записи граждан на личный прием по форме согласно приложению № 3. Одновременно заполняется Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению № 4.

3.5. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина в день личного приема.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Карточке личного приема гражданина. В остальных случаях, по результатам рассмотрения поставленных на личном приеме вопросов гражданину в течение 30 дней с момента личного приема направляется письменный ответ, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.6. При проведении личного приема граждан руководителем или юрисконсультантом могут быть приглашены сотрудники ГБУ РК «ТЦМК РК», о чем делается пометка в карточке личного приема.

3.7. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в Карточке личного приема гражданина.

3.8. В случае если в устном обращении гражданина, данном в ходе личного приема, будут содержаться вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ РК «ТЦМК РК», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

3.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в Карточке личного приема гражданина.

IV. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан

4.1. Контроль за организацией рассмотрения обращений граждан проводится ответственным лицом путем оперативного выяснения хода рассмотрения обращений граждан и подготовки ответа на обращения Исполнителем.

4.2. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина) снимается с контроля в день направления ответа гражданину. Обращение гражданина (поручение о рассмотрении обращения гражданина), по которому был продлен срок исполнения, снимается с контроля в день направления окончательного ответа гражданину.

4.3. Данные о снятии обращения гражданина (поручения о рассмотрении обращения гражданина) с контроля исполнения вносятся в систему документооборота.

V. Соблюдение гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

5.1. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.2. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.3. Обработка персональных данных, содержащихся в обращении граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

VI. Организация хранения обращений граждан

6.1. Обращения граждан (предложения, заявления, жалобы, претензии), документы по их рассмотрению (справки, сведения, переписка), карточки личного приема граждан хранятся в течение 5 лет с момента направления ответа на обращение, за исключением обращений граждан, содержащих сведения о недостатках, злоупотреблениях, коррупции, указанные обращения граждан хранятся постоянно.

6.2. В случае ликвидации ГБУ РК «ТЦМК РК» обращения граждан, сроки временного хранения которых не истекли, передаются на хранение в соответствующий государственный архив в порядке, предусмотренном законодательством.

Приложение №1
к Порядку
рассмотрения обращений,
поступивших в ГБУ РК «ТЦМК РК»

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ
«ТЕРРИТОРИАЛЬНЫЙ ЦЕНТР МЕДИЦИНЫ КАТАСТРОФ
РЕСПУБЛИКИ КОМИ»
(ГБУ РК «ТЦМК РК»)

ДЕЛО №

ИНВ.№ 01-23 2017г.

Журнал регистрации обращений граждан

НАЧАТО: _____
ОКОНЧЕНО: _____
Хранить: 5 лет
Ст.258е пр. 558-2010г.

Приложение №2
к Порядку
рассмотрения обращений,
поступивших в ГБУ РК «ТЦМК РК»

Карточка учета письменного обращения граждан в ГБУ РК «ТЦМК РК»

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

Повторное (указать №)/первичное обращение _____
Краткое содержание _____

Дата, указанная гражданином в обращении _____
Резолюции по обращению _____
(текст резолюции, фамилия и инициалы руководителя, дата резолюции)
Сведения об осуществлении текущего контроля _____
(ФИО лица, ответственного за рассмотрение и написание ответа)

(ФИО непосредственного исполнителя, дата получения обращения)
Принятое решение по обращению _____

Дата ответа "___" _____ 20__ г.
ФИО должностного лица, подписавшего ответ _____
Способ отправки _____ (лично, почтовое отправление, факс, элек-
тронная почта)

Приложение №3
к Порядку
рассмотрения обращений,
поступивших в ГБУ РК «ТЦМК РК»

Журнал предварительной записи граждан на личный прием

| N п/п | Дата обра- щения | Ф.И.О. граж- данина Адрес, телефон гражданина | Содержа- ние обра- щения | К кому за- писан на прием | Дата и время |
|----------|------------------------|--|--------------------------------|---------------------------------|--------------|
| | | | | | |
| | | | | | |

Приложение №4
к Порядку
рассмотрения обращений,
поступивших в ГБУ РК «ТЦМК РК»

Карточка личного приема гражданина

Карточка личного приема гражданина N _____

Дата приема " ____ " _____ 20__ г. в ____ час. ____ мин.

Прием вел : _____

Ф.И.О. гражданина _____

Паспортные данные _____

Адрес гражданина _____

Повторность обращения: Да/Нет

Краткое содержание беседы _____

Результат приема _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: _____

Резолюция на обращение _____

Срок исполнения _____

Даны поручения: _____
(Ф.И.О. исполнителей)

Содержание поручения: _____

Подпись гражданина _____
(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, осуществляющего прием _____
(расшифровка подписи)

Отметка об ответе гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля: _____