

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ДЕТСКАЯ КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ
(ГБУЗ ДККБ)

П Р И К А З

от 26.11.2021

№ 529

г. Краснодар

О совершенствовании работы с обращениями граждан в ГБУЗ ДККБ

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Закона Краснодарского края от 28 июня 2007 г. N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае", на основании приказа министерства здравоохранения Краснодарского края от 23.04.2018 №2013 «о совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае», с целью повышения уровня удовлетворенности авторов (заявителей) результатами рассмотрения их обращений и принятыми по ним мерами, п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении здравоохранения «Детская краевая клиническая больница» министерства здравоохранения Краснодарского края (приложение №1).

2. Утвердить график личного приема граждан главного врача и заместителей главного врача ГБУЗ ДККБ (приложение №2) с регистрацией в журнале и занесением в карточки личного приема содержания устных обращений заявителей (приложение №3,4).

3. Делопроизводителю канцелярии Свидченко О.В.:

3.1. Обеспечить работу с обращениями граждан в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ДККБ.

3.2. Ежемесячно к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр» министерства здравоохранения Краснодарского края отчет по пунктам 1,2,5 (Приложение №5).

3.3. Ежеквартально, нарастающим итогом к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр»

министерства здравоохранения Краснодарского края отчет о проведенной работе с обращениями граждан (Приложение №6).

4. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Калиниченко Г.И. ежеквартально к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять в министерство здравоохранения Краснодарского края (e-mail:mz-op@miackuban.ru) информационную справку о проведенных мероприятиях и принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе рассмотрения обращений.

5. Приказ ГБУЗ ДККБ от 28.04.2018 №336 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в ГБУЗ «Детская краевая клиническая больница» министерства здравоохранения Краснодарского края считать утратившим силу.

6. Контроль за исполнение приказа возложить на заместителя главного врача по организационно-методической работе Калиниченко Г.И.

Главный врач



Е.И. Клещенко

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕН:
приказом главного врача
ГБУЗ ДККБ
от 26.11.21 № 529

**ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
В ГБУЗ ДЕТСКАЯ КРАЕВАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАСНОДАРСКОГО КРАЯ**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ Детская краевая клиническая больница министерства здравоохранения Краснодарского края (далее - Порядок работы) 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.

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

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 2009);

Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Устав Краснодарского края («Кубанские новости», 1993);

постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;

постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 мая 2013 года № 512 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края»;

«Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления», утвержденный подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19 февраля 2015 года № 19).

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 № 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 ГБУЗ «Детская краевая клиническая больница» министерства здравоохранения Краснодарского края:

Почтовый адрес: ул. Площадь Победы, д. 1, г. Краснодар, 350007.

Режим работы: с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан в ГБУЗ ДККБ (ул. Площадь Победы, д. 1, г. Краснодар) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 08:00 до 12:00 и с 13:00 до 17:00.

Круглосуточный телефон «горячей линии» ГБУЗ Детская краевая клиническая больница по приему и рассмотрению устных обращений граждан 8-918-121-03-03.

Адрес электронной почты ГБУЗ ДККБ: inbox@dkkb-kk.ru.

Официальный сайт ГБУЗ ДККБ: www.dkkb-krasnodar.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

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

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Специалисты по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы ГБУЗ ДККБ; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты ГБУЗ ДККБ; 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.

В приемной главного врача ГБУЗ ДККБ, при входе в поликлиническое отделение и стационар, на официальном сайте в доступном для обозрения месте размещаются информационные стенды, содержащие следующую

информацию: Порядок работы; 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 заявления для обращения граждан в ГБУЗ ДККБ; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц, государственных служащих; график приема граждан в ГБУЗ ДККБ (приложение № 1 к Порядку работы).

2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов по работе с обращениями 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 специалист по работе с обращениями 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 специалист по работе с обращениями называет наименование структурного подразделения ГБУЗ ДККБ, фамилию, имя, отчество, замещаемую 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 (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае обращение не рассматривается); 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 ГБУЗ ДККБ в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком работы. 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 ГБУЗ ДККБ по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в ГБУЗ ДККБ 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 руководитель, 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 руководителю, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем 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 осуществляют специалисты отдела организационно-методической работы в соответствии с должностными регламентами (далее - специалисты по работе с обращениями граждан).

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 ГБУЗ ДККБ письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

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 федеральную 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 непосредственному руководителю, руководитель - в дежурную часть УВД Западного округа г.Краснодара.

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

3.1.5. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельство и т.п.), денежных купюр и других ценностей составляется акт в трех экземплярах (приложения № 2, 3, 4 к Порядку работы), один из которых остается у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю.

3.1.6. 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».

3.1.7. 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 как служебная переписка.

3.1.8. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главным врачом либо заместителем главного врача.

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

3.1.10. Письменные обращения, доставленные в ГБУЗ ДККБ автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп «ГБУЗ «Детская краевая клиническая больница» МЗ КК (обращения граждан)», в котором указываются: входящий номер, дата.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в системе автоматизации электронного документооборота в день даты их поступления.

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных. На первой странице письма (а не на

сопроводительных документах к нему) в правом нижнем углу или на свободном от текста месте проставляется штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

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

3.2.4. В электронную учетную карточку вносятся:
дата регистрации;

фамилия, имя, отчество автора (последнее при наличии); почтовый адрес автора (если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания автора следует руководствоваться данными почтового штемпеля) и (или) адрес электронной почты. Если почтовый адрес и адрес электронной почты отсутствует, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

социальное положение и льготная категория (при наличии);
указывается, откуда поступил (от заявителя, Министерства здравоохранения Краснодарского края и др.); дата, исходящий номер сопроводительного письма;

вид обращения (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»); количество листов либо формат и объем электронного файла; наличие приложений либо вложений (описание приложения, количество листов либо формат и объем электронного файла);

тематика обращения согласно действующему классификатору;

краткое содержание обращения; дата передачи на исполнение; срок исполнения;

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

3.2.5. При регистрации коллективных обращений (обращений, подписанных двумя или более авторами) в электронную 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 («коллектив НИИ-ККБ №1 им. проф. С.В. Очаповского», «коллектив ККВД»),

3.2.6. 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».

3.2.7. Если заявитель не указал своей фамилии, то в электронную учетную карточку вносится запись «без подписи».

3.2.8. 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 в автоматизированной системе.

3.3.2. Сотрудники канцелярии, рассматривающие почту, в день регистрации обращений направляют их на рассмотрение руководству для принятия решения о направлении обращений на исполнение в структурное подразделение ГБУЗ ДККБ, края по компетенции, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ ДККБ, 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. Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистами структурных подразделений, к которым направлены обращения для рассмотрения.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 24 ноября 2014 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.5. Уведомления авторам обращений регистрируются автоматизированной системе 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 в виде резолюции должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий, 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 первому исполнителю, который возвращает его специалистам по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения по окончании рассмотрения.

3.3.9. 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 граждан с новым поручением. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя перерегистрацию у специалистов по работе с обращениями граждан.

3.3.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или 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,

3.3.11. 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. В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа

3.3.12. 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 за 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 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 первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, по разным вопросам.

3.4.4. Письма с просьбами о личном приеме главного врача ГБУЗ ДККБ либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами ГБУЗ ДККБ, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

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

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 работы.

3.4.7. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые 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 или его заместитель, дававший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя (приложение № 5 к Порядку работы) вправе принять решение о необоснованности 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.

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

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 полного 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 или его заместителем.

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. Ответственный исполнитель по итогам рассмотрения обращения в графе «Результат рассмотрения» резолюции указывает:

3.5.14.1. характер принятых по результатам рассмотрения обращения решений:

- «разъяснено» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы);

- «не поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы);

- «поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы), в

том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты» (полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»).

3.5.14.2. формы рассмотрения обращения:

- с выездом на место;
- с участием автора;

3.5.14.3. принятие мер к должностным лицам за действия (бездействие), повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов авторов:

- привлечены к ответственности;
- не привлечены к ответственности.

3.5.15. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.16. При согласии руководителя, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им «в дело». Руководитель 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).

3.5.17. 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.

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

3.5.19. Отправление ответов заявителю осуществляется по почте России. Письменный ответ, направленный заявителю почтой России оформляется, как письмо заказное с уведомлением. Если в обращении заявителя не указан почтовый адрес для отправки ответа, то письменный ответ заявителю направляется по электронной почте, при наличии.

3.6. Организация первичного приема граждан в ГБУЗ ДККБ.

3.6.1. Основание для начала процедуры - обращение гражданина в ГБУЗ ДККБ.

3.6.2. Первичный консультативный прием граждан осуществляется ежедневно в ГБУЗ ДККБ с 08 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 специалисты по работе с обращениями граждан, а также специалисты подразделений ГБУЗ ДККБ по компетенции.

3.6.3. Места ожидания приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями, бумагой для написания обращений.

3.6.4. Помещения, выделенные для приема граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03 «Гигиенические требования к персональным

электронно-вычислительным машинам и организации работы», быть оборудованы системами вентиляции, кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечены питьевой водой и разовыми стаканчиками.

3.6.5. 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.

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

Основным документом, удостоверяющий личность заявителя на территории Российской Федерации является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт иностранного государства.

3.6.7. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, и краткое содержание устного обращения регистрируются в электронном журнале регистрации приема граждан в ГБУЗ ДККБ.

3.6.8. Ведущий первичного прием обязан дать гражданину исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение. Он также вправе организовать гражданину прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения в ГБУЗ ДККБ.

В случае если интересующий заявителя вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно.

3.6.9. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение (на копии обращения проставляется штамп «ГБУЗ «Детская краевая клиническая больница» МЗ КК (обращения граждан)», в котором указываются: входящий номер, дата. Обращение передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с подразделами 3,1 - 3.5 Порядка работы.

3.7. Организация личного приема граждан в ГБУЗ ДККБ.

3.7.1. Личный прием граждан в ГБУЗ ДККБ его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.2. Информация о графике приема граждан должностными лицами ГБУЗ ДККБ и о порядке предварительной записи на личный прием размещается на информационном стенде в приемной главного врача ГБУЗ ДККБ, при входе в поликлиническое отделение и стационар, на официальном сайте в доступном для обозрения месте. Телефон для предварительной записи на личный прием к руководству ГБУЗ ДККБ: 8 (861) 268-02-37.

3.7.3. Заявитель сообщает специалисту по работе с обращениями граждан:

при устном запросе информации почтовый адрес для ответа, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть запрашиваемой

информации, касающейся деятельности соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления;

при устном обращении почтовый адрес для ответа, а также фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является, суть обращения.

3.7.4. Специалист по работе с обращениями граждан осуществляет запись на личный прием в «Журнале регистрации приема граждан главного врача ГБУЗ ДККБ (заместителем главного врача)».

3.7.5. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя.

В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются главному врачу (заместителю главного врача).

3.7.6. В случае принятия решения о записи заявителя на личный прием заявителю сообщается необходимости прийти в указанное время на личный прием к главному врачу (заместителю главного врача) или к уполномоченным им лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.7. За 2 дня до приема карточки личного приема (далее - Карточка) и материалы к ним передаются специалистами по работе с обращениями граждан, должностному лицу, которое будет вести прием граждан, для ознакомления и выработки проекта решения по поднимаемым заявителями вопросам.

3.7.8. Главный врач (заместитель главного врача) или уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя:

приглашает на личный прием заявителя;

представляется;

знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, в соответствии с частью 2 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» путем сверки данных с Карточкой;

при необходимости вносит в Карточку недостающие данные;

информирует заявителя о ведении видеопроколирования личного приема (при наличии).

При несогласии заявителя с введением видеопроколирования в ходе его личного приема уполномоченное лицо сопровождает заявителя в иной кабинет, в котором система видеопроколирования отсутствует, и проводит в нем личный прием заявителя.

Право использования заявителем собственной аудио- и (или) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии главным врачом (заместителем главного врача) решения о возможности

проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

3.7.9. Главный врач (заместитель главного врача) или уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием заявителя, выслушав заявителя, рассмотрев и проанализировав документы и материалы, представленные заявителем, принимает с записью в Карточке одно из следующих решений:

а) организовать проверку доводов и обстоятельств, изложенных заявителем в устном обращении, запросив документы и материалы, необходимые для рассмотрения устного обращения, в других государственных органах, органах местного самоуправления или у иных должностных, лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, уведомив заявителя о продлении срока рассмотрения устного обращения, но не более чем на 30 дней, направив письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении вопроса(ов) в течение 30 дней со дня проведения личного приема заявителя;

б) дать с согласия заявителя устный ответ заявителю в ходе личного приема на устное обращение заявителя в случае, если изложенные в устном обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки;

в) отказать заявителю в дальнейшем рассмотрении устного обращения в ходе личного приема, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

г) дать заявителю разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ ДККБ;

3.7.10. Уполномоченное лицо, осуществившее личный прием заявителя, дает письменный ответ заявителю по существу поставленного(ых) в устном обращении заявителем вопросов во всех случаях за исключением предусмотренных подпунктами «б», «в» и «г» пункта 3.7.9 Порядка работы.

3.7.11. По окончании личного приема заявителя уполномоченное лицо органа, осуществившее личный прием заявителя, в том числе с учетом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приема:

а) вносит в Карточку: содержание устного обращения; вопрос, содержащийся в устном обращении; по каждому вопросу, установленному им: вид (жалоба, заявление или предложение) вопроса; тип соответствующего вида вопроса, конкретное содержание соответствующего вида вопроса, отраженное в терминах предложения, заявления или жалобы в соответствии с пунктами 2, 3 или 4 статьи 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

наименование соответствующего государственного органа или органа местного самоуправления, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;

содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю, отражая выполнение соответствующих требований, предусмотренных подпунктами «б», «в» и «г» пункта 3.7.11 Порядка работы;

б) проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

- в) отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;
- г) указывает свою фамилию, инициалы.

3.7.12. Карточка личного приема (при наличии с приложениями к ней) специалистами по работе с обращениями граждан на следующий день после приема направляется на исполнение, при необходимости оперативного разрешения вопросов заявителя - по факсимильной связи или в виде электронного документа по электронной почте.

3.7.13. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема.

3.7.14. Обращение в письменной форме (на копии обращения проставляется штамп «ГБУЗ «Детская краевая клиническая больница» МЗ КК (обращения граждан)», в котором указывается: дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон), принятое уполномоченным лицом в ходе личного приема заявителя, учитывается, регистрируется, после чего рассматривается в порядке, установленном Порядком работы.

В аналогичном порядке осуществляется рассмотрение устных запросов, поступивших в ходе личного приема заявителя, и письменных запросов, принятых в ходе личного приема заявителя.

3.7.15. Обращения, поступившие посредством Интернет-ресурсов в ГБУЗ ДККБ МЗ КК, рассматриваются в соответствии с Порядком работы.

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:

- письменное обращение, приложения к нему (если: они имеются), а также акты (приложения № 2, 3, 4 к Порядку работы).

- 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. Контроль 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.

4.2. В ГБУЗ ДККБ контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется специалистами по работе с обращениями граждан отдела организационно-методической работы. В структурных подразделениях ГБУЗ ДККБ контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений.

4.3. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений 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.

4.3.1. Решение о постановке обращения на контроль в ГБУЗ ДККБ принимается главным врачом ГБУЗ ДККБ, его заместителями.

4.3.2. 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 ГБУЗ ДККБ, получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в ГБУЗ ДККБ, осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ ДККБ.

4.3.4. 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.

4.3.5. Обращения, по которым министерством здравоохранения Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в министерстве здравоохранения 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.

4.3.6. 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 граждан министерства здравоохранения Краснодарского края с оригиналами обращений и приложениями к ним.

4.3.7. Подлинники обращений граждан в федеральные органы государственной власти возвращаются только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме. В ГБУЗ ДККБ хранятся их копии.

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

4.4. Специалисты, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.4.1. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения по акту руководителю структурного подразделения.

При освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения по акту руководителю структурного подразделения.

4.4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, Проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.4.3. 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 ГБУЗ ДККБ предложения, рекомендации по повышению качества и совершенствованию Порядка работы с обращениями граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка работы, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.

График приема граждан по личным вопросам в ГБУЗ «Детская краевая клиническая больница» министерства здравоохранения Краснодарского края

Занимаемая должность	Ф.И.О.	Дни приема Время приема
Главный врач	Клещенко Елена Ивановна	Понедельник с 15:00 до 17:00 Среда, пятница с 10:00 до 12:00
Первый заместитель главного врача	Сидорова Наталья Валериевна	Понедельник с 10:00 до 12:00 Вторник, четверг с 14:00 до 15:00
Заместитель главного врача по медицинской части	Бойков Сергей Алексеевич	По будням С 08:00 до 17.00 (в пятницу до 16.00)
Заместитель главного врача по хирургии	Шкляр Вадим Николаевич	По будням С 08:00 до 17.00 (в пятницу до 16.00)
Заместитель главного врача по поликлинической работе	Трубилина Марина Михайловна	По будням С 08:00 до 17.00 (в пятницу до 16.00)
Заместитель главного врача по перинатальной помощи	Томашевский Дмитрий Вениаминович	По будням С 08:00 до 17.00 (в пятницу до 16.00)
Заместитель главного врача по организационно-методической работе	Калиниченко Галина Ивановна	По будням С 08:00 до 17.00 (в пятницу до 16.00)
Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Дысина Наталья Афанасьевна	По будням С 08:00 до 17.00 (в пятницу до 16.00)

Главный врач



Е.И. Клещенко

Приложение № 3
УТВЕРЖДЕНА:
приказом главного врача
ГБУЗ ДККБ
от д.р. 11.08.17 г. № 529

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

от _____ 20 ____ г. № _____

Фамилия заявителя Имя заявителя _____
Отчество заявителя Адрес _____
Контактный телефон _____ Электронная почта _____
Краткое содержание устного обращения _____

Исполнитель _____

Резолюция _____
Срок исполнения _____ Автор резолюции _____
(должность, подпись, расшифровка)

Решение, принятое по устному обращению:
Дан ответ по существу (устно) _____
Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____
Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции _____

Другое решение _____

Снято с контроля _____ (дата)
(должность, подпись, расшифровка)

Приложение № 2
к Порядку работы с обращениями
граждан в ГБУЗ ДККБ утвержденного
приказом главного врача
от 26.11.2017 г. № 529

АКТ N ____
ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГБУЗ ДККБ поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения.

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия
(подпись, дата)	Инициалы, фамилия

АКТ N _____
О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГБУЗ ДККБ поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов,
перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия
(подпись, дата) Инициалы, фамилия

АКТ N ____
О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ
В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ
С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ

от " ____ " _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт о нижеследующем:

_____ в ГБУЗ ДККБ поступила

(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за N _____ от
гражданина _____, проживающего по адресу: _____.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, а именно:

Подписи: (подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

(подпись, дата) Инициалы, фамилия

О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ

На основании ч. 5 ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года
N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"
прошу дать разрешение прекратить переписку с

_____ по вопросу _____
(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых
доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения:

1. (дата, номер)
2. (дата, номер)
3. (дата, номер)

давались подробные письменные ответы (копии ответов прилагаются).

Приложение: на _____ л., в _____ экз.

(должность) _____ (подпись) (инициалы, фамилия) _____

Приложение № 5
 УТВЕРЖДЕН:
 приказом главного врача
 ГБУЗ ДККБ
 от 26.11.2021 № 529

Мониторинг по работе с обращениями граждан ежемесячный в ГБУЗ «Детская
 краевая клиническая больница» МЗ КК

№ п/п	Наименование	Количество обращений, поступивших непосредственно руководству медицинской организации (органа управления)	Количество обращений, поступивших из министерства здравоохранения Краснодарского края
1.	Общее количество обращений граждан, всего:		
1.1.	из них повторных обращений		
2.	Принято руководителями на личном приеме		
5.	Количество обращений по причинам:		
5.1.	неудовлетворительное оказание медицинской помощи		
5.2.	о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения		
5.3.	о льготном лекарственном обеспечении		
5.4.	нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками		
5.5.	по кадровым вопросам		
5.6.	по экономическим и материальным вопросам		
5.7.	благодарности		
5.8.	прочие		

Мониторинг по работе с обращениями граждан ежеквартальный в ГБУЗ
 «Детская краевая клиническая больница» МЗ КК

№ п/п	Наименование	Количество обращений, поступивших непосредственно руководству медицинской организации (органа управления)	Количество обращений, поступивших из министерства здравоохранения Краснодарского края
1.	Общее количество обращений граждан, всего:		
1.1.	из них повторных обращений		
2.	Принято руководителями на личном приеме		
3.	Количество обоснованных обращений		
4.	Количество обращений в связи с летальным исходом		
5.	Количество обращений по причинам:		
5.1.	неудовлетворительное оказание медицинской помощи		
5.2.	о направлении в краевые и федеральные лечебные учреждения		
5.3.	о льготном лекарственном обеспечении		
5.4.	нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками		
5.5.	по кадровым вопросам		
5.6.	по экономическим и материальным вопросам		
5.7.	благодарности		
5.8.	прочие		
6.	Результаты рассмотрения обращений:		
6.1.	«разъяснено»*		
6.2.	«не поддержано»**		
6.3.	«поддержано»***		
7.	Количество предъявленных исков по результатам оказания медицинской помощи, всего:		
7.1.	из них удовлетворено		
8.	Количество предъявленных исков по трудовым спорам, всего:		
8.1.	из них удовлетворено		
9.	Приняты меры на местах приказами руководителей медицинских организаций, подведомственной министерству здравоохранения Краснодарского края, и руководителей органов управления и руководителей медицинских организаций, находящихся в ведомственном подчинении муниципальных образований Краснодарского края (по подтвержденным обращениям), в том числе:		
9.1.	наложено дисциплинарных взысканий на:		
	главных врачей		
	заведующих отделениями		
	лечащих врачей		
	средних медработников		
	прочих		
9.2.	указано или сделано замечаний		
9.3.	объявлено выговоров		
9.4.	уволено с работы, переведено на другую работу		
9.5.	отстранено от работы		
9.6.	передано в правоохранительные органы, всего,		
	из них:		
	возбуждено уголовных дел		
	передано в суд		
9.7.	устно предупреждено, обсуждено в коллективах		
9.8.	обсуждено на коллегиях, медицинских советах		
9.9.	снижено стимулирующих выплат		

*- «разъяснено» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании заявителя(ей) о порядке реализации

предложения или удовлетворения заявления или жалобы);

-** «не поддержано»(означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы);

-*** «поддержано» (означает, что по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы), в том числе анализируется ответ на предмет «меры приняты» (полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятыми по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»)