

ПОРЯДОК организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в ОБУЗ «КГДП»

I. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации рассмотрения обращений граждан и личного приема граждан в ОБУЗ «КГДП» (далее - Порядок) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, предоставление отчетности и проверку состояния работы с обращениями в областном бюджетном учреждении здравоохранения «Курская городская детская поликлиника» комитета здравоохранения Курской области (далее — ОБУЗ «КГДП»).

2. Положения Порядка распространяются на обращения граждан в письменной или устной форме, в форме электронного документа, поступающие в ОБУЗ «КГДП» на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, по электронной почте, информационным системам общего пользования (далее — обращения), в т.ч. поступившие для рассмотрения в ОБУЗ «КГДП» через органы государственной власти Российской Федерации и субъекта Российской Федерации, и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

В целях настоящего Порядка под электронным документом понимается документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям или обработки в информационных системах.

3. Работники ОБУЗ «КГДП», осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем руководителя ОБУЗ «КГДП» (далее - секретарь).

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений несут работники ОБУЗ «КГДП», которым главным врачом ОБУЗ «КГДП» было поручено осуществлять исполнение рассмотрения данных обращений.

6. Работники ОБУЗ «КГДП», осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в ОБУЗ «КГДП» в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Все обращения, поступившие в ОБУЗ «КГДП», подлежат обязательному рассмотрению.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в ОБУЗ «КГДП» с критикой деятельности должностного лица ОБУЗ «КГДП» либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

9. 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.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ОБУЗ «КГДП»: 305048, г. Курск, проспект Энтузиастов, 18.

2. Адрес приемной главного врача ОБУЗ «КГДП» для самостоятельной подачи письменных обращений гражданами: 305048, г. Курск, проспект Энтузиастов, 18, 4 этаж, кабинет № 411.

3. Режим работы приемной главного врача ОБУЗ «КГДП»:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	-с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	-с 13.00 до 13.30.

4. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте ОБУЗ «КГДП» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://www.muzdp8.ru> (далее - официальный сайт).

5. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (412) 52-54-49.

6. Обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», «доверия», информация о работе которых размещается на официальном сайте.

7. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, работнике ОБУЗ «КГДП», ответственном за его исполнение, осуществляет секретарь по телефонному номеру: 8 (412) 52-54-49:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница	-с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв	-с 13.00 до 13.30.

8. По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется работником ОБУЗ «КГДП», ответственным за исполнение рассмотрения конкретного обращения.

II. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в ОБУЗ «КГДП» обращения принимаются секретарем и в течение 1 рабочего дня регистрируются им в Журнале регистрации входящей корреспонденции.

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование ОБУЗ «КГДП», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица (работника), либо должность соответствующего должностного лица (работника) ОБУЗ «КГДП», которому направляется обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ на обращение, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, секретарь:

а) проверяет правильность адресности корреспонденции;

б) сортирует телеграммы и письма;

в) вскрывает конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеивает);

г) сортирует ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма секретарем подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма секретарем возвращаются на почту невскрытыми.

6. Регистрация обращений в письменной форме осуществляется секретарем в журнале регистрации входящей корреспонденции путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений.

7. На зарегистрированном обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится отпечаток штампа «Вход. № ____» с указанием даты регистрации обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции и регистрационного номера обращения.

8. Секретарь при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

9. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

10. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня регистрируется только одно из обращений, при этом в Журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

11. Повторными считаются обращения, поступившие в ОБУЗ «КГДП» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в журнале регистрации входящей корреспонденции делается отметка «Повторное».

12. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

13. Поступившие письменные обращения секретарем передаются главному врачу ОБУЗ «КГДП».

14. После рассмотрения главным врачом ОБУЗ «КГДП» все обращения вместе с его резолюциями возвращаются секретарю, который обеспечивает передачу оригинала обращения работнику ОБУЗ «КГДП», ответственному за учет и анализ работы с обращениями граждан для отдельной регистрации в Журнале учета обращений граждан в ОБУЗ «КГДП», а копии обращения - работнику (должностному лицу), которому главным врачом ОБУЗ «КГДП» поручено исполнение рассмотрения обращения.

15. Исполнение рассмотрения обращений берется на контроль работником, ответственным за учет и анализ работы с обращениями граждан в ОБУЗ «КГДП».

16. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким работникам (должностным лицам) ОБУЗ «КГДП», ответственным исполнителем является работник (должностное лицо), указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель), который осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предостав-

ляется право инициативного запроса необходимой информации от других работников ОБУЗ «КГДП», не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям секретарем также направляются копии обращения.

17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. Организация рассмотрения обращений в ОБУЗ «КГДП»

1. Секретарь обеспечивает передачу:

- всех оригиналов обращений с резолюциями главного врача ОБУЗ «КГДП» работнику ОБУЗ «КГДП», ответственному за учет и анализ работы с обращениями граждан;

- копий обращений всем работникам (должностным лицам), которым главным врачом ОБУЗ «КГДП» поручено исполнение рассмотрения обращения.

2. Работники (должностные лица), которым главным врачом ОБУЗ «КГДП» поручено исполнение рассмотрения обращения, принимает от секретаря копию поступившего обращения, знакомится с его содержанием.

3. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, а также в иных случаях, установленных действующим законодательством и локальными правовыми актами ОБУЗ «КГДП».

4. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника (должностного лица), а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ОБУЗ «КГДП» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство ОБУЗ «КГДП» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись для исполнения одному и тому же работнику (должностному лицу) ОБУЗ «КГДП». Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

7. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу ОБУЗ «КГДП» в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8. В случае поступления в ОБУЗ «КГДП» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с ч. 4 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ОБУЗ «КГДП» www.muzdp8.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта ОБУЗ «КГДП» www.muzdp8.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9. 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.

9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение.

10. Если в полученном 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.

11. Общий срок рассмотрения обращений в ОБУЗ «КГДП» по существу определяется в соответствии с Законом - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Обращения, поступившие в ОБУЗ «КГДП» на рассмотрение через органы государственной власти Российской Федерации и Курской области, рассматриваются в сроки, установленные должностными лицами указанных органов государственной власти в резолюциях, распоряжениях, сопроводительных письмах к соответствующим обращениям.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного ч. 2 ст. 10 Закона, срок рассмотрения обращения может быть не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

12. Соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

13. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем предпринимаются меры

с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

14. На основании информации, содержащейся в обращении гражданина главным врачом ОБУЗ «КГДП», заместителем главного врача по клинично-экспертной работе может быть решен вопрос о необходимости проведения экспертизы качества оказания медицинской помощи.

15. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа (в двух подлинных экземплярах) передается на подпись главному врачу ОБУЗ «КГДП».

16. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

17. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

18. Ответы на обращения (в двух подлинных экземплярах), подписанные главным врачом ОБУЗ «КГДП», передаются секретарю для регистрации и отправки адресатам.

19. Секретарь обеспечивает:

- регистрацию ответов на обращения в Журнале регистрации исходящей корреспонденции и отправку одного подлинного экземпляра адресату;
- передачу второго подлинного экземпляра работнику ОБУЗ «КГДП», ответственному за учет и анализ работы с обращениями граждан.

20. Дата поступления ответа на обращение секретарю является датой окончательного его исполнения.

V. Порядок направления ответа на обращение

1. Ответ на обращение, в т.ч. на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, и (или) в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований ч. 2 ст. 6 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Секретарем производится сортировка подписанных главным врачом ОБУЗ «КГДП» ответов на обращения граждан для:

а) отправки адресатам писем почтовой связью;

б) отправки ответов гражданам по электронной почте, которая осуществляется секретарем. Отправка производится ежедневно в автоматическом режиме с почтового ящика ОБУЗ «КГДП» mmy_dp@sovtest.ru. Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак «требуется ответа по электронной почте». Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

3. Отправка ответов на обращения адресатам, поступившие для рассмотрения в ОБУЗ «КГДП» через органы государственной власти Российской Федерации и Курской области, осуществляется секретарем через курьера и (или) по электронной почте с почтового ящика ОБУЗ «КГДП» mmy_dp@sovtest.ru.

VI. Порядок завершения работы с обращением

1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2. После отправки ответа на обращение адресату секретарь передает второй подлинный экземпляр ответа на обращение работнику ОБУЗ «КГДП», ответственному за учет и анализ работы с обращениями граждан, для учета, анализа и последующего хранения.

3. Работником ОБУЗ «КГДП», ответственным за учет и анализ работы с обращениями граждан, документы исполненных обращений формируются в дело.

4. Документы исполненных обращений в деле располагаются по хронологическому принципу.

5. Не допускается подшивать обращения в дело без принятого по ним решения.

VII. Организация личного приема граждан

1. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц ОБУЗ «КГДП». Для этого они оборудуются:

а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

в) доступными местами общественного пользования (туалетами);

г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

2. Места получения информации о работе с обращениями в ОБУЗ «КГДП» оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

3. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

4. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

5. Главным врачом ОБУЗ «КГДП» проводится личный прием граждан в помещении приемной и кабинете главного врача ОБУЗ «КГДП» по вопросам, относящимся к компетенции ОБУЗ «КГДП», каждый понедельник с 13.00 час. до 17.00 час. за исключением праздничных дней, в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6. При невозможности осуществления личного приема главным врачом ОБУЗ «КГДП» по уважительным причинам обеспечить проведение личного приема граждан должностным лицом его замещающим.

7. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям ОБУЗ «КГДП», также осуществляется заместителями главного врача ОБУЗ «КГДП», руководителями структурных подразделений ОБУЗ «КГДП» в соответствии с графиками личного приема, утверждаемым главным врачом ОБУЗ «КГДП», и проводится в их служебных кабинетах.

8. Организацию личного приема граждан главным врачом ОБУЗ «КГДП» осуществляет секретарь путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема главным врачом ОБУЗ «КГДП».

9. Организацию личного приема граждан заместителями главного врача ОБУЗ «КГДП», руководителями структурных подразделений ОБУЗ «КГДП» осуществляют уполномоченные работники ОБУЗ «КГДП» путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени.

VIII. Проведение личного приема

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

3. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

4. Секретарь, уполномоченный работник ОБУЗ «КГДП» вправе уточнять у граждан мотивы обращения и существо возникшего вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов граждан — заявителей.

5. При проведении личного приема граждан главный врач, заместители главного врача ОБУЗ «КГДП», руководители структурных подразделений ОБУЗ «КГДП» вправе привлекать для участия в личном приеме других работников ОБУЗ «КГДП».

6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, могут указываться дата и делаться отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с Порядком.

8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции ОБУЗ «КГДП», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

IX. Учет и анализ обращений граждан

1. Главный врач ОБУЗ «КГДП» и уполномоченные им работники обеспечивают учет и анализ обращений граждан, поступивших в ОБУЗ «КГДП», а также вопросов, содержащихся в этих обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям;
- в) обоснованность жалоб.

2. Учет и анализ обращений граждан ОБУЗ «КГДП» производится за следующие периоды:

- месяц;
- квартал;
- год.

3. Учет обращений граждан производится работником ОБУЗ «КГДП», ответственным за учет и анализ работы с обращениями граждан, после получения зарегистрированного секретарем в Журнале регистрации входящей корреспонденции оригинала обращения.

4. Работник, ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, вносит каждое обращение гражданина в Журнал учета обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» под очередным порядковым номером. Нумерация обращений начинается от начала каждого календарного года.

5. Форма Журнала учета обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» разрабатывается работником, ответственным за учет и анализ работы с обращениями граждан, самостоятельно.

6. Обязательными для включения в Журнал учета обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» являются сведения о:

- а) дате и номере обращения;
- б) дате и регистрационном номере обращения в Журнале учета входящей корреспонденции в ОБУЗ «КГДП»;
- в) заявителе (при наличии): фамилия, имя, отчество, наименовании юридического лица, об адресе, в т.ч. адресе электронной почты;
- г) способе направления обращения;
- д) предмете обращения (краткое содержание обращения);
- е) мерах, принятых в ОБУЗ КГДП по обращению гражданина;
- ж) реквизитах ответа заявителю.

7. Журнал учета обращений граждан в ОБУЗ «КГДП» ведется работником, ответственным за учет и анализ работы с обращениями граждан, в рукописной форме, прошивается и скрепляется печатью, страницы нумеруются.

8. После получения от секретаря второго экземпляра подписанного главным врачом ответа на обращение гражданина работник, ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, завершает заполнение сведений по данному обращению в Журнале учета обращений граждан в ОБУЗ «КГДП».

9. Кроме того, работник, ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, производит сканирование письменных обращений граждан и ответов на них, формируя таким образом базу обращений ОБУЗ «КГДП» в электронном виде с распределением обращения и ответов на них по отчетным периодам (год, квартал).

10. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан и организаций, а также анализ мер, принятых по таким обращениям и инициативам, осуществляются:

а) с использованием выделенных для этих целей информационно-вычислительных ресурсов инфраструктуры, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг и исполнения государственных и муниципальных функций в электронной форме, а также ресурсов инфраструктуры, обеспечивающей сбор информации о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций;

б) с соблюдением установленных законодательством Российской Федерации требований о защите персональных данных и о защите информации ограниченного

доступа, о недопущении разглашения сведений, содержащихся в обращениях граждан и организаций, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

10. Во исполнение Указа Президента РФ от 17.04.2017 г. № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ОБУЗ «КГДП» в Министерство здравоохранения Курской области в электронной форме передается информация о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций, а также о мерах, принятых по таким обращениям.

Передача информации регулярно производится (до 01 числа каждого месяца за предыдущий месяц) путем выгрузки отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан и организаций на информационный ресурс ССТУ.РФ.

Выгрузка отчетов о результатах рассмотрения обращений граждан осуществляется работником, ответственным за учет и анализ работы с обращениями граждан, либо другим уполномоченным главным врачом ОБУЗ «КГДП» работником, через автоматизированное рабочее место единой сети обращения граждан (далее — АРМ ЕС ОГ).

11. Во исполнение приказа комитета здравоохранения Курской области от 26.12.2019 г. № 819 «Об организации личного приема граждан» работник, ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, либо другие уполномоченные главным врачом ОБУЗ КГДП работники подготавливают отчет о результатах рассмотрения обращений граждан за квартал и обеспечивают его размещение на официальном сайте ОБУЗ «КГДП» www.muzdp8.ru в сети Интернет (с соблюдением требований о защите охраняемой законом тайне) в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

Х. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом ОБУЗ «КГДП».

3. Работник ОБУЗ «КГДП», ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4. В ходе осуществления такого контроля работник ОБУЗ «КГДП», ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, имеет право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

5. Главный врач, заместители главного врача, руководители структурных подразделений ОБУЗ «КГДП», работник ОБУЗ «КГДП», ответственный за учет и анализ работы с обращениями граждан, вправе регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, может осуществляться проведение плановых и внеплановых проверок.