

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО
ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»
(БУ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»)**

«УТВЕРЖДАЮ»



Главный врач
БУ «Покачевская городская больница»
Л.П. Мананкова
« 03 » января 2022 г.

**ПОРЯДОК
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО
ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСКИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» (далее - Порядок)

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет процедуру (регламент) работы с письменными и устными обращениями граждан (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Покачевская городская больница» (далее – БУ «Покачевская городская больница», учреждение), правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в том числе, поступившие в электронном формате), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», постановлением Правительства Российской Федерации от 04.10.2012 г. № 1006 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.3. В случае участия в работе с обращением гражданина созданной в учреждении врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в учреждении Положением о врачебной комиссии.

1.4. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации:

- **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в учреждение;
- **предложение** - обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности учреждения;
- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его законных прав, свобод и интересов в части получения медицинской помощи (медицинских услуг);
- **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- **должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращений граждан** - главный врач, заместители руководителя по направлениям;
- **должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение** - заместители руководителя по направлениям, руководители структурных подразделений учреждения, которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращений граждан, поручено подготовить проект ответа на обращение;
- **коллективное обращение** - обращение двух и более лиц;
- **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в учреждении;
- **аналогичное обращение** – второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам, от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, и поступившее в учреждение;
- **повторное обращение** – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в учреждении или должностным лицом, либо указываются недостатки,

допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;

- **некорректное по содержанию обращение** – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- **некорректное по изложению обращение** – обращение, текст которого не поддается прочтению.

1.5. При рассмотрении обращения БУ «Шокачевская городская больница» гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их Истребовании, в том числе в электронной форме;

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.6. В БУ «Шокачевская городская больница» рассматриваются обращения всех граждан по вопросам, находящимся в ведении учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами Российской Федерации.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом, заместителями руководителя по направлениям по поручению главного врача учреждения.

1.8. При уходе работника в отпуск, на лист нетрудоспособности, переводе или командировке, обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно заменяющему данного работника на основании приказа главного врача учреждения.

1.9. Должностные лица (далее – ответственные лица, исполнители) учреждения, ведущие прием граждан или рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность:

- за утрату обращения гражданина и приложенных документов к обращению;

- за отказ от рассмотрения обращения гражданина;

- за рассмотрение обращения гражданина сверх сроков, установленных Федеральным законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и настоящим Порядком;

- за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.10. Учет обращений граждан, контроль своевременного рассмотрения данных обращений, а также их анализ, осуществляет заведующий организационно-методической работы учреждения.

1.11. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в БУ «Шокачевская городская больница» или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.12. Лица, виновные в нарушении Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут персональную ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

1.13. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц БУ «Покачевская городская больница» при рассмотрении обращения по решению суда.

1.14. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения БУ «Покачевская городская больница», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2. Письменная форма обращения граждан

2.1. Письменное обращение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением на адрес: Российская Федерация, 628661, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Покачи, улица Мира, дом 18; факсимильной связью на факс: 8(34669) 7-23-23; в электронной форме по электронной почте на адрес: E-mail: pokachimuzcgb@mail.ru и через официальный сайт учреждения: gbpokachi.ru.

2.2. Требования к письменному обращению:

- гражданин в своем письменном обращении указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение: фамилию, имя, отчество должностного лица (по возможности);
- письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем - фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому подлежит отправить ответ, контактный телефон или адрес электронной почты (по желанию);
- в обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы;
- обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом - доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.), поставлена дата.

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

2.3. Обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении, поданном в электронном виде, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, контактный телефон (по желанию).

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.4. Обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному приему.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в системе электронного документооборота и делопроизводства (ответственное лицо за регистрацию обращений в системе электронного делопроизводства и документооборота является документовед учреждения), а также в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение № 3 к настоящему Порядку), который находится в приемной главного врача учреждения (ответственное лицо - секретарь руководителя).

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ «Покачевская городская больница», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Ответ на обращение, письменный текст которого не поддается прочтению, не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заместителю руководителя по направлению, руководителю структурного подразделения или должностному лицу учреждения, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

2.5. Обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Должностное лицо, рассматривающее обращение граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других соответствующих органах вне БУ «Покачевская городская больница», структурных подразделениях самого учреждения и у иных должностных лиц учреждения;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.6.

2.6.1. Письменное обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией по факту оказания бесплатной медицинской помощи, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (ст. 12 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие органы вне учреждения, главный врач либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача учреждения, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится в Журнал регистрации обращений граждан в графе «Результат рассмотрения».

Главный врач либо лицо, временно замещающее главного врача учреждения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

2.6.2. Письменное обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией по факту оказания платных медицинских услуг в учреждении рассматривается в течение 10 дней со дня регистрации письменного обращения (ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»).

3. Порядок рассмотрения отдельных обращений

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение (анонимное обращение), или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В Журнале регистрации обращений граждан при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

3.2. Должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации

обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. 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, главный врач учреждения или должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения гражданина, 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 в учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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.

3.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

3.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи

4. Личный прием граждан

4.1. Личный прием граждан в БУ «Покачевская городская больница» осуществляется главным врачом, заместителями руководителя по направлениям, руководителями структурных подразделений учреждений по поручению главного врача учреждения, в соответствии с графиком личного приема граждан (Приложение № 1 к настоящему Порядку), алгоритмом обращения граждан в БУ «Покачевская городская больница» (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема граждан должностными лицами учреждения размещается на официальном сайте БУ «Покачевская городская больница»: gbpokaehi.ru, а также в помещениях учреждения на информационных стендах.

Предварительная запись на личный прием главного врача учреждения осуществляется секретарем руководителя (главного врача) при личном обращении гражданина или по телефону: 8(34669) 7-28-64 с изложением вопроса по существу.

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

Граждане приглашаются на прием в порядке очереди.

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

4.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема (Приложение № 2 к настоящему Порядку), а также в Журнал регистрации обращений граждан.

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 и Журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Карточка личного приема заполняется лично должностным лицом, осуществляющим прием гражданина или секретарем руководителя учреждения по поручению главного врача учреждения. Заполненные карточки личного приема находятся на хранении в номенклатурном деле приемной главного врача учреждения.

4.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит также регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

4.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ «Покачевская городская больница», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

5. Требования к приему и регистрации обращения, направлению ответа на обращение

5.1. Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, факсимильные обращения, электрошной формы обращения и документы к ним) и приложенные к обращениям документы (далее - документы), связанные с их рассмотрением, адресованные главному врачу, заместителям руководителя по направлениям, руководителям структурных подразделений учреждения, поступают в общий отдел БУ «Покачевская городская больница».

5.2. При приеме и первичной обработке документов документоведем учреждения:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту прилагается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланные документы возвращаются на почту не вскрытыми.

По выявленным нарушениям и недостаткам по поступившему документу составляется акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого (далее - акт), согласно Приложению № 5 к настоящему Порядку.

Акт составляется документоведем учреждения в следующих случаях:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось письменного вложения документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружались денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки.

Акт составляется в двух экземплярах, подписывается документоведем учреждения.

О несоответствии почтовой корреспонденции уведомляется главный врач либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача учреждения, о чем делается отметка в акте. При этом, один экземпляр акта посылается отправителю (если имеется адресат), второй хранится в общем отделе учреждения.

5.3. После приема и первичной обработки документы подлежат регистрации документоведем учреждения путем ввода необходимых данных обратившихся граждан и содержание их обращений в системе электронного делопроизводства и документооборота.

Обращение гражданина проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. О повторности обращения делается отметка в виде буквы «П» на первой странице документа рядом с регистрационным штампом входящей документации.

Затем, в правом нижнем углу первой страницы документа проставляется регистрационный штамп входящей документации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

После регистрации обращение с приложенными документами передается секретарю руководителя для внесения в Журнал регистрации обращений граждан и передаче главному врачу учреждения либо лицу, временно исполняющего обязанности главного врача учреждения, для решения вопроса о должностном лице - исполнителе данного обращения.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются аналогично вышеуказанному письменному обращению гражданина как входящие документы, а затем в Журнале регистрации обращений граждан.

В Журнале регистрации обращений граждан указываются:

- По порядку регистрационный номер обращения;
- Ф.И.О. заявителя;
- Адрес, место жительства и телефон заявителя;
- Дата поступления обращения;
- Содержание обращения;
- Результат рассмотрения;
- Дата ответа и форма его передачи;
- Исполнитель (должность, Ф.И.О.);

- Примечание.

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны Ф.И.О. заявителя, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Ф.И.О. заявителя» делается запись «Анонимно», а в графе «Адрес, местожительство и телефон заявителя» указывается территория по почтовому адресу. Ответы на подобные обращения не даются.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя (главного врача) учреждения, а во время его отсутствия – документоведом учреждения.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения, в котором указаны: номер входящей корреспонденции, дата, Ф.И.О. и подпись, получившего обращение гражданина.

5.4. Ответ по обращениям граждан оформляется на фирменном бланке БУ «Юкачевская городская больница».

Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, четким в изложении и ясным по содержанию, обоснованным (достоверность ссылки на нормативные акты) и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Если сроки рассмотрения обращения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения обращения, по истечении которой будет дополнительно сообщено гражданину о проделанной работе и о принятом окончательном решении.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданина, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, приложенные для сведения, ответы не даются.

5.5. Ответы на обращение граждан подписываются главным врачом БУ «Юкачевская городская больница» либо лицом, временно исполняющего обязанности главного врача учреждения.

На лицевой или оборотной стороне последнего листа ответа в левом нижнем углу обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, его должность, номер контактного телефона.

Ответ на обращение подлежит обязательной регистрации в системе электронного делопроизводства и документооборота документоведом учреждения. О чем делается отметка в Журнале регистрации обращений граждан.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, также регистрируется в системе электронного делопроизводства и документооборота и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, о чем делается отметка в Журнале регистрации обращений граждан.

Отправление письменных ответов на обращения граждан без регистрации в общем отделе учреждения не допускается.

В случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, и если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, то должностное лицо - исполнитель может составить справку (служебную записку) о результатах рассмотрения обращения.

6. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

6.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем руководителя учреждения, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

6.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

6.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

6.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

6.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов, они подшиваются к первому обращению.

6.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением - 5 лет.

По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

7. Заключительные положения

7.1. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут персональную ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству Российской Федерации принятых ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.

7.2. 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, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц - ответственных лиц за рассмотрение обращений граждан, ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Внесение изменений и дополнений в настоящий Порядок осуществляется в письменном виде.

Неотъемлемой частью Порядка являются:

- Приложение № 1 - График личного приема граждан,
- Приложение № 2 - Карточка личного приема,
- Приложение № 3 - Журнал регистрации обращений граждан,
- Приложение № 4 - Алгоритм обращения граждан в БУ «Покачвская городская больница»,
- Приложение № 5 - Акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого.