

ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ИВАНОВСКАЯ ОБЛАСТНАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

П Р И К А З

26.07.2017 г.

№ 337

**Об утверждении Порядка рассмотрения
обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ»**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области» и в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница» (далее - ОБУЗ «ИвОКБ»)

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить:

- 1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ» (приложение 1);
- 1.2. Перечень должностных лиц ОБУЗ «ИвОКБ», в чьи должностные обязанности входит рассмотрение обращений граждан (приложение 2);
- 1.3. Форму журнала регистрации обращений граждан (приложение 3).

2. Довести до сведения работников ОБУЗ «ИвОКБ» информацию о том, что нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами ОБУЗ «ИвОКБ» влечет наложение на них административного штрафа в размере от пяти тысяч до десяти тысяч рублей.

3. Заместителю главного врача по организационно-методической работе Чистяковой Н.К. организовать подготовку канцелярией ежемесячного отчета о количестве и сроках рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ».

4. Заместителю главного врача по кадрам Махмудовой О.С. внести соответствующие изменения в должностные инструкции работников, в чьи должностные обязанности входит рассмотрение обращений граждан.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. Главного врача

С.Р.Томс

**Порядок
рассмотрения обращений граждан в Областном бюджетном учреждении
здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница»**

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Областном бюджетном учреждении здравоохранения «Ивановская областная клиническая больница» (далее – Порядок, ОБУЗ «ИвОКБ») разработан в целях повышения качества рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ» и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям граждан в ОБУЗ «ИвОКБ».

1.2. Рассмотрение обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ» осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Ивановской области от 31.01.2012 № 4-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Ивановской области».

1.3. ОБУЗ «ИвОКБ» рассматривает обращения граждан (далее - обращения) по вопросам, относящимся к его компетенции, дает по ним разъяснения.

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом ОБУЗ «ИвОКБ», заместителями главного врача по службам, другими должностными лицами ОБУЗ «ИвОКБ» в пределах их должностных обязанностей.

1.5. Рассмотрение обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан, обращений в форме электронного документа и личный прием граждан.

2. Порядок информирования о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется в канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ». Справочная информация (контактные телефоны, график работы) размещается в приемных отделениях, а также на сайте ОБУЗ «ИвОКБ» в сети Интернет (<http://obkb.lpu37.ru/>).

2.2. При информировании о порядке рассмотрения обращений граждан, ответах на телефонные звонки и устные обращения работник подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчества и должности работника, принявшего телефонный звонок.

В случае, если затронутые вопросы не входят в компетенцию принявшего звонок работника, он сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

3. Требования к письменному обращению граждан

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

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

3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком для рассмотрения письменного обращения. В обращении гражданин 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 в письменной форме. 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.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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

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

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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 поддается прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач либо уполномоченное на то лицо 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 ОБУЗ «ИвОКБ» или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6. 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.

7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение или соответствующему должностному лицу.

5. Срок рассмотрения обращений граждан

1. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

2. В исключительных случаях главный врач ОБУЗ «ИвОКБ» либо уполномоченное им лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3. Главный врач ОБУЗ «ИвОКБ» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

4. Продление срока производится по рапорту ответственного исполнителя. Уведомление о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточный ответ) заблаговременно направляется заявителю. Если контроль за рассмотрением обращения установлен Администрацией Президента Российской Федерации, Правительством Ивановской области, Департаментом здравоохранения Ивановской области, другим государственным органом, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения.

6. Рассмотрение обращения граждан

1. Главный врач ОБУЗ «ИвОКБ» или иное уполномоченной им лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 4 настоящего Порядка;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

3. Ответ на обращение подписывается главным врачом ОБУЗ «ИвОКБ» либо уполномоченным на то лицом.

4. 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.

7. Ответственность работников ОБУЗ «ИвОКБ» при рассмотрении обращений граждан

7.1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с должностными обязанностями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

7.2. При утрате исполнителем письменных обращений назначается служебная проверка, о результатах которой информируется главный врач ОБУЗ «ИвОКБ».

7.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или увольнении исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения непосредственному руководителю.

8. Последовательность рассмотрения обращений граждан

8.1. Последовательность действий по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка обращений граждан;

- регистрация поступивших обращений;
- направление обращений на рассмотрение главному врачу ОБУЗ «ИвОКБ» (должностному лицу, его заменяющему);
- рассмотрение обращений в структурных подразделениях ОБУЗ «ИвОКБ»;
- личный прием граждан;
- постановка обращений граждан на контроль;
- оформление ответа на обращение граждан;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
- контроль за исполнением.

9. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

9.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является личное обращение гражданина в ОБУЗ «ИвОКБ» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов и организаций для рассмотрения по поручению.

9.2. Обращение может поступить по почте (153040, г. Иваново, ул. Любимова, д. 1), доставлено непосредственно гражданином, передаваться по официальному факсу ОБУЗ «ИвОКБ» (+7 (4932) 54-24-58), официальному адресу электронной почты (okbivanovo@yandex.ru).

9.3. Обращения, присланные по почте (в том числе телеграммы), и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в канцелярию ОБУЗ «ИвОКБ», затем передаются на визирование главному врачу.

9.4. Работники канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ»:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма подкалывает конверт;
- отделяет от письма поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинники документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращает их заявителю. Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа;
- в случае отсутствия самого текста письма составляет справку с текстом: «Письма в адрес ОБУЗ «ИвОКБ» нет», датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;
- возвращает на почту не вскрытые, ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- составляет акт в двух экземплярах на поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками обращения, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма. Один экземпляр акта хранится в приемной ОБУЗ «ИвОКБ», второй приобщается к поступившему обращению.

9.5. Канцелярия ОБУЗ «ИвОКБ», получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом главному врачу ОБУЗ «ИвОКБ».

9.6. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ».

10. Регистрация поступивших письменных обращений

10.1. Обращения, поступившие в канцелярию ОБУЗ «ИвОКБ», в течение трех дней с момента поступления регистрируются в «Журнале регистраций обращений граждан». В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационная надпись.

10.2. Письма на иностранных языках, написанные точно-рельефным шрифтом слепых, после регистрации направляются для перевода в соответствующие организации.

10.3. При регистрации:

- письму присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель либо заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, доставлено нарочным, по e-mail и т.п.). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма. В обязательном порядке проставляется запись о контроле;
- обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

10.4. Зарегистрированные обращения поступают на рассмотрение главному врачу ОБУЗ «ИвОКБ» (либо должностному лицу, его заменяющему).

11. Рассмотрение обращений граждан

11.1. Резолюция главного врача ОБУЗ «ИвОКБ» может содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

11.2. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет ответственный исполнитель. Соисполнители не

позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

11.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц. Привлечение к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов, а также порядок оплаты их услуг согласуются с главным врачом ОБУЗ «ИвОКБ».

11.4. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение в канцелярию ОБУЗ «ИвОКБ», указывая при этом подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение.

11.5. Письма с просьбами о личном приеме должностными лицами ОБУЗ «ИвОКБ» рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы ОБУЗ «ИвОКБ», а заявления оформляются «В дело» как исполненные.

11.6. В случае если решение вопроса, поставленного в обращении, находится вне компетенции ОБУЗ «ИвОКБ», то оригинал обращения направляется в течение семи дней по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос, с уведомлением гражданина о переадресации обращения. Если вопрос относится к компетенции нескольких органов, то копия обращения направляется в течение семи дней в каждый орган. Обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившую организацию.

11.7. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которых обжалуется.

11.8. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным п.11.7 настоящего Порядка, 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 разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

12. Личный прием граждан

12.1. Прием граждан в ОБУЗ «ИвОКБ», а также контроль за его организацией осуществляют главный врач ОБУЗ «ИвОКБ», заместитель главного врача по медицинской части ОБУЗ «ИвОКБ» (далее – руководители).

12.2. Организацию личного приема граждан главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части ОБУЗ «ИвОКБ», осуществляет канцелярия ОБУЗ «ИвОКБ».

12.3. График приема утверждается в установленном государственным органом, органом местного самоуправления порядке. При этом обязательно предусматривается прием граждан в вечерние часы.

12.4. Предварительную запись на личный прием к руководителям осуществляют работники канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ», в соответствии с утвержденными графиками приема.

12.5. Запись на повторный прием к руководителю осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее аналогичное обращение (или если истек установленный срок рассмотрения обращения). Необходимость в записи на повторный прием определяется работником канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ», исходя из содержания ответа на предыдущее обращение по этому вопросу.

12.6. Работник канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ» регистрирует заявителя в Журнале приема граждан.

12.7. Работник канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ» вправе по согласованию с заявителем направить его на беседу в соответствующие подразделения ОБУЗ «ИвОКБ».

12.8. По просьбе заявителя он может быть принят руководителями в дни, установленные для них графиком приема граждан.

12.9. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством Российской Федерации право первоочередного приема, принимаются в первоочередном порядке.

Также во время проведения личного приема граждан в первоочередном порядке заслушиваются (принимаются):

- 1) ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 2) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 3) дети-инвалиды и их законные представители;
- 4) беременные женщины;
- 5) родители, пришедшие на прием с ребенком в возрасте до трех лет;
- 6) граждане старше 70 лет.

12.10. В случае повторного обращения осуществляется подборка всех имеющихся материалов, касающихся этого заявителя.

Подобранные материалы представляются руководителю, ведущему личный прием.

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

12.12. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

12.13. Содержание устного обращения заносится в учетную карточку личного приема гражданина.

12.14. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

12.15. Решение о постановке на контроль исполнения поручений по результатам рассмотрения обращений граждан принимает руководитель, ведущий прием.

12.16. После завершения личного приема руководителями и согласно их поручениям работник канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ» обеспечивает передачу документов на исполнение в структурные подразделения ОБУЗ «ИвОКБ».

12.17. Информация о принятых мерах по обращениям граждан, рассмотренным руководителями во время личного приема, направляется работником канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ», руководителю, осуществлявшему прием.

12.18. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

13. Постановка обращений граждан на контроль

13.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения по вопросам, имеющим большое общественное значение.

13.2. В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений государственных органов Российской Федерации, Ивановской области о рассмотрении обращений граждан.

13.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет канцелярия ОБУЗ «ИвОКБ».

14. Требования к оформлению ответа

14.1. Ответы на обращения граждан подписывает главный врач ОБУЗ «ИвОКБ» (либо должностное лицо, его заменяющее).

14.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

14.3. В ответе в органы государственной власти должно быть указано о том, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ. При необходимости возможно приложение копии ответа заявителю.

14.4. Приложенные к обращению подлинники документов, присланные заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

14.5. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству ОБУЗ «ИвОКБ». В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия исполнителя и номер его рабочего телефона.

14.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

14.7. После завершения рассмотрения письменного обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются в канцелярию ОБУЗ «ИвОКБ», где проверяется правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Порядком, возвращаются исполнителю для доработки.

14.8. Подписанные ответы регистрируются в канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ» с отметкой о результате рассмотрения обращения. После регистрации ответ передается на отправку. Отправление ответов без регистрации не допускается.

14.9. При необходимости исполнитель может составить служебную записку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

14.10. Организацию работы по обобщению информации о рассмотрении обращений граждан осуществляет канцелярия ОБУЗ «ИвОКБ».

14.11. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству ОБУЗ «ИвОКБ».

15. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

15.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 11 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

15.2. Справочная работа осуществляется в канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ».

15.3. Справки предоставляются при личном обращении или посредством телефонных переговоров.

15.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

15.5. Звонки от заявителей по вопросу получения справки о рассмотрении их обращений принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней.

15.6. При получении запроса по телефону работник канцелярии ОБУЗ «ИвОКБ»:

- называет наименование ОБУЗ «ИвОКБ»;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время, либо называет номер телефона работника, непосредственно рассматривающего обращение;

16. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

16.1. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

16.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим Порядком, и принятием решений работниками ОБУЗ «ИвОКБ» осуществляется руководителями структурных подразделений ОБУЗ «ИвОКБ», канцелярией ОБУЗ «ИвОКБ».

16.3. Канцелярия ОБУЗ «ИвОКБ» осуществляет подготовку ежемесячного отчета о количестве и сроках рассмотрения обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ».

16.3. Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращений граждан в ОБУЗ «ИвОКБ» и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган (Департамент здравоохранения Ивановской области), вышестоящему должностному лицу или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение 2
к приказу главного врача
ОБУЗ «ИвОКБ»
от 26.07.2017 № 337

Перечень должностных лиц ОБУЗ «ИвОКБ», в чьи должностные обязанности входит рассмотрение обращений граждан

1. Заместитель главного врача по медицинской части Томс С.Р.
2. Заместитель главного врача по медицинской части (по детству) Москвина С.С.
3. Заместитель главного врача по медицинской части (по терапии) Козляева О.Ю.
4. Заместитель главного врача по медицинской части (по хирургии) Седов В.В.
5. Заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности Силина Г.В.
6. Заместитель главного врача по поликлинической работе Харламов И.С.
7. Заместитель главного врача по параклинической службе Плеханов В.Г.
8. Заместитель главного врача по экономическим вопросам Рачков С.В.
9. Заместитель главного врача по кадрам Махмудова О.С.
10. Заместитель главного врача по организационно-методической работе Чистякова Н.К.
11. Заместитель главного врача по управлению сестринской деятельностью Кузнецова И.Г.
12. Заведующая аптекой Богданова Н.А.
13. Начальник планово-экономического отдела Теплякова А.М.
14. Главный бухгалтер Полушкина О.И.
15. Директор Зубков К.Н.
16. Главный энергетик Панин К.В.
17. Начальник отдела информационно-технического сопровождения Решетников С.В.
18. Начальник юридического отдела Мишина М.А.

