

Управление здравоохранения Тамбовской области  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ТАМБОВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫЙ ДОМ РЕБЕНКА»  
(ГКУЗ «ТОСДР»)

**ПРИКАЗ**

03.10.2016

г. Тамбов

№ \_\_\_\_

Об утверждении и введении в действие инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка»

В целях установления в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка» порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка» (далее - Инструкция).

2. Руководителям структурных подразделений довести содержание Приказа до сведения подчиненных работников.

3. Обеспечить рассмотрение обращений и организацию приема заявителей в строгом соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкции.

4. Учитывать, что Инструкция устанавливает общие принципы и способы организации работы по рассмотрению обращений и приему граждан в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка» каждое обращение должно получить объективное и окончательное разрешение в учреждении.

5. Назначить специалиста отдела кадров Шипилу И.В. ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в учреждении.

6. Программисту учреждения Самшеву В.А. настоящий приказ разместить на официальном сайте государственного казенного учреждения здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка» в сети Интернет.

7. Признать утратившим силу ранее изданные приказы и приложения к ним № 09/2 от 20.01.2014.

8. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Приложение:

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка» - на 17л.

Директор

Г.С. Головлева

Исп. Фролов

Об утверждении и введении в действие инструкции о порядке рассмотрения обращений и приема граждан в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка»

## **Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в государственном казенном учреждении здравоохранения «Тамбовский областной специализированный дом ребенка»**

Правоотношения, возникающие при рассмотрении обращений граждан регулируются Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами. Закон устанавливает обязанность государственных органов власти, органов местного самоуправления и должностных лиц рассматривать обращения граждан, принимать по ним необходимые решения, организовывать личный прием граждан, обеспечивать контроль за соблюдением законодательства об обращениях граждан, выявлять и устранять причины, порождающие нарушение прав и свобод граждан.

### **1. Общие положения**

1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативными правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГКУЗ «ТОСДР» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, в ГКУЗ «ТОСДР».

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

«обращение гражданина» (далее - обращение) – направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

«предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

«заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, должностных лиц, критика деятельности указанного учреждения или лица;

«жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

«должностное лицо» - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функцию представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в учреждении здравоохранения.

1.5. ГКУЗ «ТОСДР» обязано в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими

нормативными правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью директора ГКУЗ «ТОСДР», который несет персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему могут осуществлять работники учреждения в рамках своей компетенции по назначению директора.

1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан директор ГКУЗ «ТОСДР» в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к рассмотрению или направлению в другую организацию в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другую организацию сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.10. Директор ГКУЗ «ТОСДР», а также работники в рамках своей компетенции, установленные п. 1.7. настоящей Инструкции при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан.

1.11. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.12. 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.

1.13. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

## **2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан**

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в ГКУЗ «ГОСДР» ведется отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках или с использованием систем электронного документооборота.

2.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специалистом отдела кадров, который обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует директора о состоянии их исполнения.

2.3. Все поступившие обращения граждан, в том числе анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб по форме согласно приложению №1 к настоящей Инструкции. На них заполняются регистрационно-контрольные карточки по форме согласно приложению №2 к настоящей Инструкции. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках или в автоматизированных информационных поисковых системах. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (Ан-9, К-17, Ю-1, где буквенный индекс – начальная буква фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях – «Кл» и «Ан» соответственно. Кроме того, в штампе указывается дата поступления документа.

2.5. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

2.6. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.7. При поступлении писем, где указано о наличии приложения, которое полностью или частично отсутствует, проставляется штамп «Получено без приложения» или составляется акт.

2.8. Письменное обращение должно содержать наименование учреждения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.9. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных вопросов, а гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ГКУЗ «ГОСДР» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, о чем необходимо уведомить гражданина, направившего обращение.

2.11. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный индекс, на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Повторно».

Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ГКУЗ «ТОСДР», рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам на регистрационно-контрольной карточке ставится отметка «Коллективное». Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях – каждому из подписавших такое заявление).

2.12. Письма, заявления, обращения, жалобы граждан передаются специалисту отдела кадров, который обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует директора о состоянии их исполнения. Далее по указанию директора письма направляются на исполнение должностным лицам или в структурные подразделения ГКУЗ «ТОСДР», о чем делается отметка на регистрационно-контрольной карточке (указывается исполнитель документа, когда и кому передано, подпись исполнителя о получении документа на исполнение, срок исполнения). Регистрационно-контрольные карточки остаются у специалиста отдела кадров для осуществления контроля исполнения документа.

2.13. Если директором дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное.

2.14. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем подразделениям (должностным лицам), действия которых обжалуются.

2.15. По каждому обращению, поступившему в ГКУЗ «ТОСДР», не позднее чем в 3-хдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.16. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ГКУЗ «ТОСДР», содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в 3-хдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещается заявитель.

2.17. Данные о пересылки (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителю о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

2.18. Директор ГКУЗ «ТОСДР», его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращения гражданина обязаны:

- внимательно разобраться в существе обращения, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении, принять другие меры для объективного разрешения поставленных вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной (устной) форме заявителю о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения – разъяснять порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета обращений и регистрационно-контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.19. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены директором и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.20. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства.

2.21. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, передаются исполнителем документа специалисту отдела кадров, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для внесения отметок в регистрационно-контрольную карточку и формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

2.22. Документы в деле располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.23. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в секретариатах, отделах по делопроизводству отдельно от других документов. Хранение дел у исполнителей запрещено.

2.24. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с номенклатурой дел, утвержденной в ГКУЗ «ТОСДР».

2.25. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленного срока хранения в секретариате, сдаются в архив ГКУЗ «ТОСДР». Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

2.26. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

### **3. Сроки рассмотрения обращений граждан**

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в ГКУЗ «ТОСДР».

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие

других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен директором, , но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

3.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации «О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и соответствующими Законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа, директор обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

#### **4. Организация приема граждан**

4.1. Прием граждан проводится директором ГКУЗ «ТОСДР», его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются нормативным правовым документом директора ГКУЗ «ТОСДР» и доводятся до сведения граждан.

4.3. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения назначаются сотрудники, которые обеспечивают оформление карточек личного приема, соблюдение очередности, направление посетителей к должностным лицам на прием с учетом курируемых вопросов, контроль выполнения поручений по итогам приема граждан. При необходимости ведется предварительная запись на прием.

4.5. Прием граждан начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению №3 к настоящей Инструкции передается директору ГКУЗ «ТОСДР» или иному должностному лицу, ведущему прием. 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.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-

либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.8. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, фиксируются в журнале учета приема граждан по форме согласно приложению №4 к настоящей Инструкции, передаются на регистрацию, в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

4.9. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.11. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

## **5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан**

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Директор ГКУЗ «ТОСДР» осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и секретариат.

5.3. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в ГКУЗ «ТОСДР» может быть создана постоянно действующая комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя учреждения здравоохранения.

5.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп «Особый контроль».

5.5. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.6. Сотрудник осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения.

5.7. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответом заявителям.

5.8. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, поступивших в учреждение здравоохранения.

5.9. Решение о снятии обращения с контроля принимает директор или другое должностное лицо, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.10. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений.

5.11. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

5.12. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ГКУЗ «ТОСДР», в сообщении также указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе ГКУЗ «ТОСДР».

5.13. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в ГКУЗ «ТОСДР» рассматривается при их проверках, в том числе ведомственном контроле качества деятельности. В ходе проверок всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, оказывается практическая помощь при устранении выявленных недостатков. Результаты проверок отражаются в актах или справках.

5.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет за собой в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

ОБРАЗЕЦ

**Приложение №1  
к инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГКУЗ «ТОСДР»**

**ЖУРНАЛ  
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ  
в ГКУЗ «ТОСДР»**

Том № \_\_\_\_\_  
Начат \_\_\_\_\_  
Окончен \_\_\_\_\_  
На \_\_\_\_\_ листах  
Журнал в \_\_\_\_\_ томах

Порядковый учетный номер	Дата поступлени я	Ф.И.О. заявителя	Адрес места жительства заявителя	Количество листов		Откуда поступило, № и дата	Вид обращения и его краткое содержание	Резолюция , дата, срок исполнени я	Подпись лица, получившег о обращение	Отметка об исполнении и ответе заявителю	Местонахождени е обращения	
				основной документ	приложение						номер дела и тома	номера листов
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Примечание:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен директором ГКУЗ «ТОСДР».
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю учреждения здравоохранения, проверяющим по их требованию.

**Приложение №2  
к инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГКУЗ «ТОСДР»**

**Примерная форма регистрационно-контрольной карточки (формат А5)**

<b>РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА</b>	
Ф.И.О. _____ _____ Адрес _____ _____	Гриф _____ № _____ Дата регистрации _____
Поступил _____ № _____ от _____ Предыдущие обращения № _____ от _____ № _____ от _____ Содержание обращения _____ _____ _____ _____ _____ Документ на _____ листах, приложение на _____ листах	
Резолюция, дата _____ _____ _____	Исполнитель _____ Телефон _____

*Оборотная сторона карточки*

<b>ХОД ИСПОЛНЕНИЯ</b>	
Дата контрольных проверок	Что проделано по обращению
_____ _____ _____ _____	_____ _____ _____

	<hr/>
<p>Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено</p> <hr/> <hr/> <hr/>	
<p>Ответ заявителю: <hr/></p> <hr/> <hr/>	
<p>Дело № <hr/> Том № <hr/> Листы <hr/></p>	
<p>Подпись контролера</p>	

**Приложение №3  
к инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан в ГКУЗ «ТОСДР»**

**Примерная форма карточки личного приема гражданина**

<b>КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА</b>	
<p>Ф.И.О. _____ _____ Адрес _____ _____ Телефон _____</p>	<p>№ _____ Дата регистрации _____ _____</p>
<p>Содержание обращения _____ _____ _____ _____ _____</p>	
<p>Резолюция, дата _____ _____ _____</p>	<p>Исполнитель _____ _____ Телефон _____ _____</p>

*Оборотная сторона карточки*

<b>ХОД ИСПОЛНЕНИЯ</b>	
Дата контрольных проверок	Что сделано по обращению
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено

---

---

---

Ответ заявителю: \_\_\_\_\_

---

---

Дело № \_\_\_\_\_ Том № \_\_\_\_\_ Листы \_\_\_\_\_

Подпись контролера

**Приложение №4**  
**к инструкции о порядке рассмотрения**  
**обращений граждан в ГКУЗ «ТОСДР»**

ОБРАЗЕЦ

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**(наименование учреждения здравоохранения)**

Том № \_\_\_\_\_  
Начат \_\_\_\_\_  
Окончен \_\_\_\_\_  
На \_\_\_\_\_ листах  
Журнал в \_\_\_\_\_ томах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы, прочие сведения	Вид обращения, краткое содержание	Итоги приема (какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, подготовка ответа заявителю)	Ф.И.О. должностного лица, проводившего прием, подпись
1	2	3	4	5	6	7

С приказом № \_\_\_\_\_ от 03.10.2016 и приложениями к нему ознакомлены:

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

С приказом № \_\_\_\_\_ от 03.10.2016 и приложениями к нему ознакомлены:

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

03.10.2016. \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

