

Приложение № 1
к приказу БУ РК «РОД им. Тимошкаевой Э.С.»
от «15» 04 2020г. № 103-1/п



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В БУ РК «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР им. ТИМОШКАЕВОЙ Э.С.»

Настоящий Порядок разработан для работников БУ РК «Республиканский онкологический диспансер им. Тимошкаевой Э.С.» (далее БУ РК «РОД им. Тимошкаевой Э.С.»), осуществляющих личный прием и рассмотрение письменных и устных обращений граждан.

Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Степным Уложением (Конституцией) Республики Калмыкия, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами РФ и РК, а также настоящим Порядком.

Граждане имеют право обращаться в БУ РК «РОД им. Тимошкаевой Э.С.»:

1. в письменной форме (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
2. в форме электронного документа;
3. лично (на личных приемах);
4. устно (по телефону).

Письменные обращения граждан, поступившие в БУ РК «РОД им.Тимошкаевой Э.С.», подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращения граждан, направляемых в письменной форме: 358000, г. Элиста, ул. Сусеева, 19.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: e-mail: kalmrod08@gmail.com телефон: 3-49-40

При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1. Наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляется обращение,
2. Свою фамилию, имя, отчество.

3. Адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.
4. Почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.
5. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или копии в письменной форме.

При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения должностным лицам учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию администрации, недопустим, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

Обращение, поступившее в БУ РК «РОД им. Тимошкаевой Э.С.» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное их организаторами.

Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать наименование и адрес и учреждения или должностного лица, которому оно направляется, существо обращения. Если в обращении не указаны фамилия, имя, отчество, место жительства гражданина, дату и личную подпись, оно признается анонимным и рассмотрению не подлежит.

Обращения граждан рассматриваются должностными лицами учреждения в соответствии с их компетенцией. На личном приеме должностное лицо обязано разъяснить, куда следует обратиться гражданину с жалобой.

Гражданин вправе обжаловать решение, принятое по его обращению, Министерство здравоохранения Республики Калмыкия, Управление Росздравнадзора по РК, Управление Роспотребнадзора по РК или в суд в установленном законом порядке.

Должностными лицами БУ РК «РОД им. Тимошкаевой Э.С.» являются: главный врач, заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями.

Решения и действия (или бездействие) должностных лиц - это коллегиальные или единоличные решения и действия (или бездействия), в том числе предоставление официальной информации, послужившей основанием для принятия решений и совершения действий (или бездействия), в результате которых:

- нарушены права, свободы или законные интересы гражданина;

- созданы препятствия осуществлению гражданином его прав, свобод или законных интересов;
- на гражданина незаконно возложена какая-либо обязанность или он незаконно привлечён к какой-либо ответственности.

Настоящий порядок распространяется на все виды обращения граждан, кроме:

- обращений, которые связаны с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями и порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации и Республики Калмыкия;
- обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации и Республики Калмыкия;
- обращений, для рассмотрения которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами и законами Республики Калмыкия;
- запросов в архивы.

Не рассматривается обращение гражданина, содержащее выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, написанные неразборчивым почерком или в случае невозможности понять смысл написанного. Принимаются к сведению, учитываются в статистических данных, информационных отчетах и подлежат списанию в дело с уведомлением в течение семи дней со дня регистрации автора письменного обращения о принятии к сведению изложенной им информации следующие письменные обращения:

- не предполагающие ответа;
- не содержащие конкретных предположений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина и основанные на общих рассуждениях автора;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены и не требуют дополнительного рассмотрения;
- связанные с рекламой товаров или услуг.

Должностным лицам вменяется в обязанность по официальным запросам представлять письменные доказательства: акты, другие документы и материалы, имеющие значение для рассмотрения обращений, за исключением тех, которые содержат государственную, служебную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок представления. Обязанность обеспечивать условия для быстрого и эффективного рассмотрения обращений граждан, личного приема их должностными лицами, правомочными принимать решения по таким обращениям, возлагается на главного врача учреждения.

Должностные лица при рассмотрении обращений в пределах своей компетенции обязаны:

- вести регистрацию обращений;
- тщательно разобраться в существе обращения, в случае необходимости истребовать нужные документы, принять другие меры для объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений, отменять или изменять решения в пределах своей компетенции и ставить вопрос перед компетентными органами об отмене или изменении решения, нарушающего права и законные интересы заявителя или других лиц;
- сообщать заявителям в письменной форме или устной форме о решениях, принятых по обращениям, в случае отклонения обращения указывать мотивы, по просьбе заявителя разъяснять порядок обжалования. Предоставлять возможность гражданину для ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права, если нет установленных законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

Главный врач учреждения систематически отчитывается о работе по рассмотрению предложений, заявлений и жалоб в Министерство здравоохранения Республики Калмыкия.

Ответ на обращение, рассмотренное в учреждении, дается главным врачом, его заместителем или другим должностным лицом, правомочным принять решение по существу обращения.

Главный врач несет персональную ответственность за организацию личного приема граждан и рассмотрение поступающих обращений.

Обращение гражданина, поступившие в учреждение, должны рассматриваться в срок до одного месяца со дня поступления.

В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, в порядке исключения сроки могут быть продлены главным врачом, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом заявителю.

Сроки рассмотрения считается время, прошедшее от даты регистрации, обращения в учреждение до даты подписания ответа на него главным врачом, правомочным принять решение по существу обращения.

При рассмотрении жалоб устанавливается право граждан:

- лично изложить доводы лицу, проверяющему жалобу;
- представлять дополнительные материалы или ходатайствовать об их истребовании должностным лицом, рассматривающим жалобу;
- знакомиться с итоговыми материалами проверки по жалобе;
- получить в установленный срок ответ в письменной форме о результате рассмотрения жалобы;
- пользоваться услугами законного представителя или адвоката;
- обжаловать неправомерные решения в действия (бездействия) должностных лиц учреждения, а также официальную информацию, послужившую

основанием для принятия решения или совершения действия (бездействия), в вышестоящие по подчинённости органы или должностным лицам либо в суд.

К официальной информации относятся сведения в письменной или устной форме, повлиявшие на осуществление прав и свобод гражданина и представленные в адрес учреждения, с установленным авторством данной информации.

Должностным лицам, в чью компетенцию входит рассмотрение соответствующей жалобы, вменяется в обязанность:

- принять, зарегистрировать и безотлагательно, но не позднее одного месяца со дня регистрации, рассмотреть жалобу по существу;
- в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, объяснения у должностных лиц, а также приглашать свидетелей и экспертов;
- принять меры по приостановлению неправомерных решений и действий (или бездействий), нарушающих права, свободы и законные интересы граждан;
- принять мотивированное и основанное на законе решение по жалобе и обеспечить его исполнение, о результатах рассмотрения и о принятом решении в письменной форме сообщить гражданину, подавшему жалобу.

Решение по жалобе может включать в себя полное или частичное ее удовлетворение, восстановление нарушенного права гражданина, а также отказ в полном или частичном удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению полностью или частично должностное лицо, вынесшее решение по жалобе, обязано принять необходимые меры по восстановлению нарушенного права гражданина, принести ему извинения в письменной форме, а также по просьбе гражданина проинформировать о принятом решении заинтересованных лиц. Ходатайства подаются должностным лицам в сроки, предусмотренные законодательством Российской Федерации, и принимаются ими к рассмотрению при наличии всех необходимых документов, оформленных согласно специально установленной форме.

В течение одного месяца гражданин или иное заинтересованное лицо

должны быть проинформированы о принятом решении по их ходатайству. В случае отказа в регистрации ходатайства гражданин об этом уведомляется в письменной форме с указанием причин отказа и порядка его обжалования.

Работа с устными обращениями граждан осуществляется через прием граждан лично главным врачом учреждения. Дата и время приема должны быть вывешены в доступном для посетителей месте и строго соблюдаться.

Прием граждан может осуществляться через предварительную запись, которую ведут специалисты в течение всего рабочего дня.

На каждого гражданина, обратившегося на личный приём, заводят карточку. Гражданину, находившемуся в состоянии алкогольного или

наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо подкупного поведения в личном приёме отказывается.

При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Установлены ответственность и отчетность перед вышестоящими органами за организацию приёма и рассмотрения предложений, заявления, жалоб и ходатайств граждан.