



## **АО «Монди Сыктывкарский ЛПК»**

167026, Россия, Республика Коми, г. Сыктывкар, пр. Бумажников, 2, тел.: +7(8212)69-95-55, факс: +7(8212)66-56-98,

**ЛПО АО «Монди СЛПК»**

### **Распоряжение № 17/21**

от 14.01.2021г.

**Тема:** «О порядке рассмотрения обращений граждан в поликлинике ЛПО АО «Монди СЛПК»»

В соответствии с Законом Российской Федерации от 02.05.06 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом РК от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Приказ МЗ РК от 27.02.2017 года № 2/70 «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Республики Коми»

**УТВЕРДИТЬ**

1. Порядок рассмотрения обращений граждан в поликлинике ЛПО АО «Монди СЛПК».
2. Назначить ответственным за делопроизводство по обращениям граждан главную медицинскую сестру поликлиники, ответственным за порядок рассмотрения обращения граждан Артемьеву И.В., зам.главного врача поликлиники.

Контроль исполнения настоящего распоряжения оставляю за собой.

Главный врач поликлиники ЛПО  
АО «Монди СЛПК»

М.А. Сунгурова

# ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ПОЛИКЛИНИКЕ ЛПО АО «МОНДИ СЛПК»

## I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в поликлинике.

1.2. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации N 59-ФЗ от 02.05.06 "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона РК от 11.05.2010 № 47-РЗ «О реализации права граждан на обращение в Республике Коми», Приказа МЗ РК от 27.02.2017 года № 2/70 (с изменениями и дополнениями) «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Республики Коми»

1.3. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина или коллектива граждан, поступившие непосредственно от заявителей, через государственные органы, сторонние организации.

В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан.

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на должностное лицо, специально назначенное для этого приказом руководителя.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет главный врач поликлиники.

## II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

Письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления (устные обращения - в день их поступления) в журнале учета обращений граждан.

2.2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

2.3. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

2.4. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.5. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка.

2.6. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

## III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью руководителей или по их письменному поручению - других должностных лиц.

3.2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

о принятии обращения к рассмотрению;

о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;

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.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) 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, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

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

3.7. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.8. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.9. Ответы по обращениям подписывает руководитель учреждения здравоохранения.

В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

3.10. Отправление ответов без регистрации не допускается.

#### IV. Организация личного приема граждан

4.1. Прием граждан проводится руководителем учреждения здравоохранения и его заместителями 1 раз в неделю (два часа), заведующими отделениями, не курирующими пациентов (освобожденные) 2 - 3 раза в неделю (по два часа).

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением руководителя учреждения здравоохранения и доводятся до сведения граждан через информационные стенды.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может проводиться предварительная запись на прием.

4.4. 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.

#### V. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения

5.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение здравоохранения, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

5.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующей орган или списания "в дело" обращения-запроса.

Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель или другое должностное лицо управления или учреждения здравоохранения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан.

В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись "в дело", указывает результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью.

Ответы на обращения-запросы, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

#### VI. Анализ письменных и устных обращений граждан

6.1. Обращения граждан систематически анализируются должностным лицом, на которого возложено ведение делопроизводства по обращениям, по следующим направлениям:

- количество и характер рассмотренных обращений;
- количество обоснованных жалоб, какие меры приняты по устранению нарушений;
- выявление причин повторных письменных и устных обращений граждан;
- административно-территориальная принадлежность авторов обращений;
- поступление обращений через федеральные и республиканские органы государственной власти;
- полнота и своевременность рассмотрения обращений граждан.

На основе изучения поступивших обращений ежеквартально и по итогам года оформляются информационно-аналитические справки и представляются руководству.

Отчеты за календарный год направляются в отдел писем и приема граждан Министерства здравоохранения Республики Коми до 30 декабря текущего года.

6.2. Состояние работы с обращениями граждан в учреждениях здравоохранения проверяется при инспектировании, а также путем целевых проверок. Результаты

проверок отражаются в актах или справках.

## VII. Хранение дел

7.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство, для централизованного формирования дел.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

7.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

7.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

### ЖУРНАЛ N РЕГИСТРАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

Начат "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.  
Окончен "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 200\_\_ г.  
На \_\_\_\_\_ листах

Дело N \_\_\_\_

(срок хранения)

N дела, дата регистрации	Ф.И.О., адрес Заявителя, телефон, (льготы)	Кол-во листов (перечислить приложения)	Через какие выше-стоящие организации поступило	Вид обращения и его краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата, срок исполнения  Текст поручения	N и дата исходящего документа, результат рассмотрения (удовлетворено, разъяснено, отказано)	Местонахождение обращения (N дела, кол-во листов)
1	2	3	4	5	6	7	

#### Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен ответственным лицом, отвечающим за работу с обращениями граждан.
2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений руководителю управления или учреждения здравоохранения, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

### ИНФОРМАЦИОННЫЙ СТЕНД ПО ЛИЧНОМУ ПРИЕМУ ГРАЖДАН

- Вывешивается на доступном для просмотра месте.
- Информация должна быть представлена в удобной для восприятия форме.
- График личного приема конкретного должностного лица должен быть вывешен на двери рабочего кабинета.



