



ХАНТЫ-МАНСИЙСКИЙ АВТОНОМНЫЙ ОКРУГ-ЮГРА
ТЮМЕНСКАЯ ОБЛАСТЬ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ «СУРГУТСКАЯ
КЛИНИЧЕСКАЯ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА»

ПРИКАЗ

от «10» март 2019 г.

№132

г. Сургут

«О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в БУ ХМАО-Югры «Сургутская клиническая психоневрологическая больница»

На основании приказа Департамента здравоохранения №55 от 06.02.2013г. «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в Департамент здравоохранения ХМАО-Югры» и в целях реализации права граждан на обращение в БУ ХМАО-Югры «Сургутская клиническая психоневрологическая больница»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1 Порядок рассмотрения обращений граждан, поступающих в БУ ХМАО-Югры «Сургутская клиническая психоневрологическая больница» (далее - Порядок) (приложение 1)
 - 1.2. График личного приёма граждан в БУ ХМАО-Югры «Сургутская клиническая психоневрологическая больница» (приложение 2).
 - 1.3. Контактную информацию для направления обращения гражданином; форма заявления (приложение 3).
 - 1.4. Форму «Журнал регистрации приёма граждан по личным вопросам» (приложение 4).
2. Отделу канцелярии осуществлять методическое руководство по применению Порядка.
3. Контроль за исполнением приказа возложить на заведующую канцелярией Е.С. Кириленко.
4. Приказ №169 от 04.04.2013г. «О порядке рассмотрения обращений граждан, поступающих в КУ ХМАО-ЮГРЫ «Сургутский клинический психоневрологический диспансер» признать утратившим силу.

Главный врач

А.П. Новиков



Председателю
Федерального врача
П.С. Шибиков
2019г.

Порядок
Рассмотрения обращений граждан, поступающих в БУ ХМАО-Югры
«Сургутская клиническая психоневрологическая больница»
(далее-Порядок)

Раздел 1. Общие положения

- 1.1 Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учёту, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее- обращение гражданина, обращение), поступающих в БУ ХМАО-Югры «Сургутская клиническая психоневрологическая больница» (далее- БУ ХМАО-Югры «СКПНБ»), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализ и обобщения содержащейся в ней информации.
- 1.2 Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.
- 1.3 В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьёй 4 Федерального закона от 2 мая 2006г №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее- Федеральный закон «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).
- 1.4 Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:
 - 1) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, - главный врач БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», заместитель руководителя БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», за подписью которого будет дан ответ на обращение;
 - 2) должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение, - заместитель руководителя БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», заведующий отделением БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», которым поручено подготовить ответ на обращение;
 - 3) коллективное обращение – обращение двух и более лиц;
 - 4) первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в данной государственной организации автономного округа или должностным лицом;
 - 5) аналогичное обращение- второе (и последующее) обращение, направленное различными адресатам, от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, и поступившее в БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» или должностному лицу;
 - 6) повторное обращение – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором ранее рассмотренному в БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» или должностным лицом, либо

- указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- 7) некорректное по содержанию обращение – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
 - 8) некорректное по изложению обращение – обращение, текст которого не поддается прочтению.

Раздел 2. приём и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в электронной почте и через официальный сайт БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» по адресам, указанным в приложении 3 к настоящему приказу.

2.2. Регистрация письменного обращения в БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», поступившего в электронной форме, осуществляется Отделом канцелярии в течении 1 рабочего дня с момента его поступления.

Обращения, поступившие в иной форме, регистрируются в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

2.3. Письменное обращение и документы, связанные с его рассмотрением, поступившие в БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» передаются в день их поступления для регистрации в Отдел канцелярии.

2.4. Регистрация письменного обращения осуществляется путём присвоения ему порядкового номера. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.5. Если к письменному обращению прилагаются подлинные документы, удостоверяющие личность (паспорт, свидетельство, удостоверение и другие документы), Отдел канцелярии снимает с них копии, возвращает оригиналы документов лично гражданину или отправляет их заказным письмом по указанному в обращении адресу.

2.6. Сотрудник Отдела канцелярии при регистрации обращения проверяет правильность его адресования, выявляет поставленные в обращении вопросы, определяет их тематику и тип, проверяет историю обращения гражданина на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской, регистрирует обращение в журнале с присвоением регистрационного номера, оформляет карточки «резюмирования».

2.7. При поступлении повторного обращения к нему приобщаются копии документов по предыдущему обращению.

2.8. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с настоящим Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истёк, копии обращения направляются должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

- 2.9. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, заместитель руководителя БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», которому было поручено исполнение предыдущего обращения, направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.
- 2.10. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, обращение подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 2.11. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д. подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», либо его заместителю, в соответствии с настоящим Порядком. Ответ гражданину в данном случае не даётся.

Раздел 3. Направление обращения гражданину для рассмотрения по компетенции.

- 3.1. Обращение, поступившее в БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» вместе с карточкой «резолюция», не позднее следующего рабочего дня после регистрации, передаётся главному врачу БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», либо заместителю руководителя БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ» обладающего правом подписи, определения в течении 2 рабочих дней должностного лица, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа гражданину.
- 3.2. В случае если обращение, по мнению должностного лица, которому поручено рассмотрения обращения, направлено не по компетенции, то не позднее следующего рабочего дня после его получения, обращение возвращается главному врачу БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», либо заместителю руководителя БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ» обладающего правом подписи с письменным обоснованием причин возврата и указанием соответствующего должностного лица, которому следует направить обращение на рассмотрение.
- 3.3 Заместитель руководителя БУ ХМАО-Югры «СКПНБ», назначенный ответственным должностным лицом за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа на него, в течении 2 рабочих дней поручает соответствующему заведующему БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» проект ответа на обращение.
- 3.4. Повторное обращение, поступившее в БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», после регистрации в Отделе канцелярии вместе с карточкой обращения не позднее следующего рабочего дня после регистрации передаётся главному врачу БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», либо заместителю руководителя БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ» обладающего правом подписи для определения должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа.
- 3.5. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», в течении 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган государственной власти, орган государственной власти другого субъекта Российской Федерации, орган местного самоуправления с сопроводительным письмом, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его перадресации.

3.10. Своевременное рассмотрение обращения несколькими должностными лицами, подготовку ответа (проект ответа) гражданину, а также информирование федерального органа государственной власти или должностного лица, направившего на рассмотрение обращение, поставленное на особый контроль, осуществляет должностное лица, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Должностные лица, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проект ответа).

3.11. Запрещается направление обращения на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.12. В случае если в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, она возвращается гражданину исполнителем с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.13. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течении 7 дней со дня регистрации возвращается Отделом канцелярии гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Раздел 5. Рассмотрение обращения гражданина.

4.1. Должностное лицо, ответственное за подготовку ответа, при рассмотрении обращения проводит проверку действительности обращения гражданина, при наличии оставленных для контакта данных, обеспечивает подготовку ответа (проект ответа) по существу поставленных в нём вопросов в соответствии с положениями Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение гражданина рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации в Отделе канцелярия.

4.3. В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае если окончания срока рассмотрения обращения считается следующим за ним рабочим день.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения может быть продлён должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней.

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

4.6. Главный врач БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ» вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращения гражданина.

4.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один и тот же государственный орган автономного округа или одному и тому же должностному лицу.

4.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, регистрируется в Отделе канцелярия в соответствии с настоящим Порядком, гражданину ответ не даётся, Отделом канцелярия обращение возвращается гражданину с сопроводительным письмом и снимается с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.10. Ответ на некорректное по изложению обращение не даётся, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствии с компетенцией, о чём Отделом канцелярия в течении 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину путём направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.11. Ответ на некорректное по содержанию обращение не даётся, Отделом канцелярия гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.12. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в Отдел канцелярия.

Раздел 6. Оформление ответа на обращение гражданина.

5.1. По результатам рассмотрения обращение, ответ на него и информационное (сопроводительное) письмо подписывает должностное лицо ответственное за рассмотрение обращения в соответствии с разделом 3 настоящего Порядка.

5.2. В ответе чётко и последовательно должны излагаться исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращения вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав гражданина, изложенных в его обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по устранению выявленных нарушений.

5.3. Ответ на коллективное обращения направляется одному из граждан с просьбой довести его содержание до остальных обратившихся граждан.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, в случае указания такой просьбы в обращении либо в случае отсутствия почтового адреса. В остальных случаях ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Регистрация и отправка ответа на обращение, подписанного главным врачом БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», осуществляется Отделом канцелярия.

Раздел 7. Личный приём граждан.

6.1. Личный приём граждан осуществляется главным врачом БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» в соответствии с графиком, утверждённым настоящим приказом (приложение 2).

6.2. Информация о местах личного приёма граждан, а также о графике приёма размещается в помещении, занимаемом БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», и иных отведённых для этих целей местах на информационных стендах и (или) посредством других технических средств аналогичного назначения для ознакомления пользователей с информацией.

6.3. Организация личного приёма главного врача БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», осуществляется Отделом канцелярия, секретарём руководителя, а так же заведующим канцелярией (далее- сотрудник Отдела канцелярия).

6.4. Предварительная запись на личный приём главного врача БУ ХМАО-Югры «СКПНБ» осуществляется сотрудником Отдела канцелярия на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.5. Организацию личного приёма граждан к главному врачу БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ» обеспечивает сотрудник Отдела канцелярия, который осуществляет:

- предварительную запись на личный приём;
- оказание консультативно-правовой помощи гражданину;
- документальное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приёма, подготовку предложений по решению вопросов, обозначенных в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в журнал;
- контроль рассмотрения устного и письменного обращения гражданина, поступившего во время личного приёма, и исполнения поручений, данных в ходе личного приёма;
- ежемесячное предоставление до 25 числа каждого месяца, следующего за отчётным месяцем, в Отдел организационно-методической работы информации о личном приёме граждан.

6.6. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее личный приём, доводит до сведения гражданина о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер.

6.8. В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке он может обратиться.

6.9. Рассмотрение устного обращения гражданина считается завершённым когда гражданину, с его согласия, дан устный ответ в ходе личного приёма или направлен письменный ответ.

6.10. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приёма гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Раздел 8. Контроль рассмотрения обращений граждан.

7.1 Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан, поступающих в БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ» осуществляет Отдел канцелярия.

7.2. организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступивших в БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ», осуществляет Отдел канцелярия.

7.3. Отдел канцелярия еженедельно направляет должностному лицу ответственному за рассмотрения обращения перечень нерассмотренных обращений граждан (срок рассмотрения которых истекает в течении 10 последующих дней).

Раздел 9. Ответственность

Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты- Мансийского автономного округа-Югры.



Согласно
подпись
Новиков
2019г.

**График личного приёма граждан
главного врача БУ ХМАО-ЮГРЫ «СКПНБ»**

Ф.И.О.	Должность	Дни приёма и часы приёма	Место приёма
Новиков Андрей Петрович	Главный врач	Вторник с 15.00-16.00 Пятница с 10.00-11.00	г. Сургут, пр.-т. Набережный, д.41 каб.№ 608
Чернова Наталья Анатольевна	Заместитель руководителя по медицинской части	Вторник с 9.00-11.00	г. Сургут, пр.-т. Набережный, д. каб. №506б
Алексеев Игорь Вячеславович	Заместитель руководителя по экспертной работе	Вторник с 9.00-11.00	г. Сургут, пр.-т. Набережный, д.41 каб. №504
Магдеев Роман Владимирович	Заместитель руководителя по организационно-методической работе	Вторник с 15.00-17.00	г. Сургут, пр.-т. Набережный д.41 каб.№614б
Архипов Александр Владимирович	Заместитель руководителя по хозяйственной части	Вторник с 16.00-17.00 Четверг с 16.00-17.00	г. Сургут, пр.-т. Набережный д. 41 каб.№607
Ваюта Юлия Сергеевна	Заместитель руководителя по экономическим вопросам	Четверг с 15.00-17.00	г. Сургут, пр.-т. Набережный д.3 каб.№602

Приложение №3
к приказу БУ ХМАО-Югры «СКПНБ»
№ _____ от _____ 2019г.



**Контактная информация
Для направления обращения гражданином**

Полное наименование учреждения (в соответствии с учредительными документами)	<i>Бюджетное учреждение Ханты-мансийского автономного округа-Югры «Сургутская клиническая психоневрологическая больница»</i>
Юридический адрес (в соответствии с учредительными документами)	<i>Российская Федерация, 628415, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Сургут, ул. Профсоюзов д. 12/3</i>
Почтовый адрес	<i>Российская Федерация, 628415, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Сургут, ул. Профсоюзов д. 12/3</i>
Телефон, факс	<i>(3462) 94-03-77 (3462)94-13-06</i>
Адрес электронной почты	<i>skpnd@surgut-pnd.ru</i>

Приложение №4
к приказу БУ ХМАО-Югры «СКПНБ»
№ _____ от _____ 2019г.



Утверждаю
главный врач
И.И. Новиков
_____ 2019г

«Журнал регистрации приёма граждан по личным вопросам»

№п/п	Дата	Фамилия Имя Отчество	Статус (пациент, сотрудник, др.)	Тема обращения	Принятое решение	Подпись главного врача