МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ХАБАРОВСКОГО КРАЯ
Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«ЦЕНТР ПО ПРОФИЛАКТИКЕ И БОРЬБЕ СО СПИД
И ИНФЕКЦИОННЫМИ ЗАБОЛЕВАНИЯМИ»
(КГБУЗ «ЦПБСИЗ» МЗ ХК)

ПРИКАЗ

09.01.2024 № -А

г. Хабаровск

"О регламенте приема и рассмотрения обращений граждан"

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в ред. 27.12.2018 года №528 ФЗ) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», и в целях организации порядка приема и рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Состав комиссии по рассмотрению обращений и жалоб граждан и Регламент организации приема и рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края.
2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями и заявлениями граждан Костакову Т. А., заместителя главного врача по организационно-методической работе.
3. Обеспечить прием и рассмотрение обращений граждан поступающих в КГБУЗ ЦПБСИЗ МЗ ХК в соответствии с утвержденным регламентом.
4. Заместителю главного врача по организационной методической работе Костаковой Т.А. обеспечить проведение ежеквартального анализа поступающих в учреждение обращений граждан с представлением в министерство здравоохранения в установленные сроки.
5. Всем руководителям структурных подразделений ознакомить сотрудников вверенных подразделений с настоящим приказом под роспись.
6. Считать утратившим силу приказ главного врача от 10.01.2023г. №22-А «О регламенте приема и рассмотрения обращений граждан».
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач Кузнецова А.В.

С приказом ознакомлены: __ _____ Рогачикова А.Е.

_____ Костакова Т.А.

_____ Баранова А.В.

_____ Лойфман Е.А.

_____ Иволгина А.В.

_____ Мисак О.Н.

_____ Сулима В.В.

_____ Григорьева Л.Н.

_____ Терехова А.В.

_____ Гурский А.А.

_____ Кракова Е.В.

Утверждено
Приказом от 09.01.2024 года № ____-А

Состав комиссии
по рассмотрению обращений и жалоб граждан

Председатель	Костакова Т.А.	заместитель главного врача по орг-метод. работе	Инфекционист Психиатр-нарколог
Заместитель председателя	Рогачикова А.Е.	заместитель главного врача по медицинской части	Гастроэнтеролог, инфекционист
Члены:	Баранова А.В.	заведующая поликлиникой	Инфекционист
	Лойфман Е.А	заведующая амбулаторно-поликлиническим отделением	Инфекционист Терапевт
	Иволгина А.В.	заведующая отделением для лечения больных ВИЧ-инфекцией и гепатитов В и С (дневной стационар)	Инфекционист
	Сулима В.В.	заведующая клинико-диагностическим отделением	Клинический фармаколог, аллерголог-иммунолог, инфекционист
	Мисак О.Н.	заведующая отделом профилактики с кабинетом психосоциального консультирования и добровольного обследования на ВИЧ-инфекцию	Психиатр-нарколог
	Григорьева Л.Н.	заведующая клинико-диагностическая лабораторией	
	Терехова А.В.	главный бухгалтер	
	Кракова Е.В,	Начальник правового отдела, юрисконсульт	
	Гурский А.А.	юрисконсульт	
Секретарь ВК	Ларина Н.Н.	Врач-статист	

Утверждено
Приказом от 09.01.2024 года № ____-А

Регламент организации приема и рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ ЦПБСИЗ МЗХК

1. Общие положения:

1. Комиссия по рассмотрению жалоб и обращений граждан входит в состав врачебной комиссии Центра.

2. Настоящее положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. 27.12.2018 года №528 ФЗ).

2**. Порядок рассмотрения обращений граждан**

1. Заседания комиссии по рассмотрению жалоб и обращений граждан проводятся по мере поступления жалоб и обращений граждан.

2. 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.

3. 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 поддаются прочтению.

4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, комиссия вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

5. 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.

I. Общие положения

1. Предмет регулирования регламента

1.1. Настоящий регламент разработан в целях установления порядка и сроков по рассмотрению обращений граждан в краевом государственном бюджетном

учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края, а также в целях совершенствования форм и методов работы с обращениями, заявлениями, жалобами граждан, повышения качества защиты их конституционных прав и законных интересов (далее - услуга).

1.2. Настоящий регламент определяет сроки и последовательность действий ответственных лиц при организации приема граждан, рассмотрении обращений граждан (далее - обращения) в КГБУЗ «ЦПБСИЗ» МЗХК (далее – учреждение).

1.3. Понятия и термины, употребляемые в настоящем регламенте, используются по аналогии в соответствии с федеральным законом от 02.05. 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Круг получателей услуги

2.1. Получателями услуги являются граждане Российской Федерации (далее - заявители), иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

3. Информирование о порядке предоставления услуги

3.1. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется:

- непосредственно в структурных подразделениях учреждения, в виде устного личного информирования;
- с использованием средств телефонной и факсимильной связи, каналов передачи данных и обработки информации, электронно-вычислительной техники;
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет").

3.2. Сведения о местонахождении учреждения, полный почтовый адрес, контактные телефоны, требования к письменному обращению и обращению, направляемому по электронной почте, размещаются на официальном сайте учреждения.

3.3. Информация о местонахождении учреждения, об установленном для личного приема времени, контактных телефонах размещается:

- на сайте учреждения;
- на информационном стенде в учреждении.

3.4. Получение информации по вопросам предоставления услуги осуществляется заинтересованными лицами:

- самостоятельно путем ознакомления с информацией, размещенной на сайте учреждения;
- через индивидуальное консультирование при обращении лично или по телефону (4212) 47-56-03.

3.5. При личном обращении заявителя консультации ему оказываются ответственным лицом учреждения ежедневно с 09:00 часов до 13:00 часов и с 14:00 часов до 17:00 часов, кроме выходных и праздничных дней.

3.6. Телефонные звонки по вопросу получения консультации о ходе предоставления услуги принимаются ежедневно с 09:00 часов до 13:00 часов и с 14:00 часов до 17:00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день - с 09:00 часов до 15:45 часов.

3.7. Справки предоставляются по вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение учреждения;
- о сроках рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

3.10. При ответах на телефонные звонки ответственные лица подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившегося по интересующим его вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, фамилии, имени, отчества и должности лица, принявшего телефонный звонок.

Информирование заявителей об осуществлении услуги, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании подразделения учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляет при личном обращении заявителя или его законного представителя.

Если сотрудник учреждения, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги - "Организация приема и рассмотрения обращений граждан" в учреждении.

4. Результат предоставления услуги

4.1. Результатом предоставления услуги по рассмотрению письменного обращения является направление заявителю письменного ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер.

4.2. Ответ на обращение, поступившее в учреждение 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.

4.3. Результатом предоставления услуги по рассмотрению обращения, поступившего в ходе личного приема, является разрешение по существу всех поставленных в обращении вопросов или получение заявителем необходимых разъяснений.

5. Срок предоставления услуги

5.1. Срок рассмотрения письменного обращения заявителя составляет 30 дней со дня его регистрации.

5.2. В исключительных случаях, а также в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с заблаговременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения его обращения. Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящим органом государственной власти, учреждение предварительно согласовывает с ним продление срока рассмотрения обращения.

5.3. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы и предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6. Правовые основания, регулирующие предоставление услуги:

Услуга предоставляется в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Хабаровского края.

7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления услуги:

7.1. Для получения услуги обращение представляется заявителем лично, направляется в письменной форме почтовым отправлением либо в форме элек-

тронного документа.

7.2. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать следующие сведения:

а) наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество, либо должность соответствующего сотрудника учреждения;

б) фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии) заявителя;

в) почтовый адрес для направления письменного ответа или уведомления о переадресации обращения;

г) содержание предложения, заявления или жалобы;

д) личную подпись заявителя;

е) дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы (в подлинниках или копии).

7.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя, адрес электронной почты (если ответ должен быть отправлен в форме электронного документа) и почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). В случае необходимости к такому обращению прилагаются документы и материалы в электронной форме либо направляются указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном настоящим регламентом.

7.4. При предоставлении услуги учреждение не вправе требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме обращения:

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги:

9.1. В случае если в письменном обращении (обращении в форме электронного документа) не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть отправлен 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.

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

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

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не готовится и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направивше-

му обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.5. В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение или одному и тому же ответственному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

9.6. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

10. Размер платы, взимаемый при предоставлении услуги:

Услуга предоставляется бесплатно.

11. Ожидание в очереди:

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения о предоставлении услуги и при получении ответа на обращение составляет 30 минут.

12. Срок регистрации обращения:

Срок регистрации поступившего обращения составляет три дня со дня получения.

13. Требования к местам предоставления услуги:

Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

- комфортное расположение гражданина и ответственного лица;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения;
- телефонную связь;
- возможность копирования документов;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим предоставление государственной услуги;
- наличие бумаги для написания обращения;
- соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

14. Показатели доступности и качества услуги:

Показателями доступности и качества предоставляемой услуги являются:

- точное соблюдение требований законодательства и настоящего регламента при предоставлении услуги;
- доступность информации об услуге;
- своевременность предоставления услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб в части качества и доступности предоставляемой услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения процедур по предоставлению услуги, требования к порядку их выполнения

15. Исчерпывающий перечень процедур:

15.1. Предоставление услуги по рассмотрению обращений включает в себя следующие процедуры:

- прием и первичная обработка письменного обращения и обращения, поступившего в форме электронного документа (далее - обращения);
- регистрация и аннотирование обращения;
- направление обращения на рассмотрение;
- рассмотрение обращения;
- личный прием заявителя;
- постановка обращения на контроль;
- продление срока рассмотрения обращения;
- оформление ответа на обращение;
- предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения;
- порядок и формы контроля за ходом рассмотрения обращения.

16. Прием и первичная обработка письменного обращения

16.1. Основание для начала процедуры - поступление обращения на имя руководителя учреждения или в адрес учреждения, а также обращений, переадресованных с сопроводительными документами из государственных органов для рассмотрения по поручению.

16.2. Все поступившие в учреждение обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в приемную учреждения и передаются на регистрацию.

16.3. При осуществлении процедуры приема и первичной обработки обращений производится проверка правильности адресования, целостности упаковки, наличия указанных в обращении вложений, к письму заявителя прикладывается конверт.

16.4. На письма, поступившие с денежными купюрами, ценными бумагами (облигациями, акциями и т.п.), ценными подарками, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр хранится в приемной учреждения, второй приобщается к обращению.

Ошибочно поступившие (не по адресу учреждения) письма возвращаются в отделение почтовой связи.

16.5. Поступившие документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка и другие) подкалываются перед текстом письма. При отсутствии во вложении текста обращения уполномоченным сотрудником учреждения составляется справка с текстом: "Письма в адрес учреждения нет", с указанием даты и личных подписей сотрудника и руководителя структурного подразделения учреждения, по принадлежности к предмету поступившего обращения. Справка приобщается к поступившим документам.

16.6. Прием обращения непосредственно от заявителей производится в приемной учреждения.

16.7. Обращения, поступившие по электронной почте адресованные в учреждение, принимаются в приемной.

16.8. Результат процедуры - передача поступившего обращения для регистрации и аннотирования.

17. Регистрация и аннотирование обращения

17.1. Основанием для начала процедуры является передача поступившего обращения для регистрации и аннотирования руководителю учреждения.

17.2. Поступившее обращение регистрируется в электронном журнале.

При регистрации:

- обращению присваивается регистрационный номер;

- указываются фамилия (в именительном падеже), имя, отчество (последнее - при наличии) и адрес заявителя. Если письмо подписано двумя и более авторами, регистрируются первый и тот, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются и обращения от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается тип обращения (обращение, жалоба, личный прием, благодарность и т.п.). Если письмо переслано из организации, отмечаются дата и номер сопроводительного письма, содержание поручения по обращению;

- в случае наличия в обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в первоочередном порядке о данном факте информируется руководитель учреждения, в его отсутствие - заместитель, который принимает решение о направлении обращения в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

- обращение проверяется на повторность.

17.3. Обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

17.4. На поступившие в учреждение обращения в письменной форме, в форме электронного документа или в ходе личного приема секретарем руководителя в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется штамп с текстом "Входящий N, дата". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть поставлен в ином, свободном от текста, месте.

17.5. Результат процедуры - регистрация обращения и подготовка обращения к передаче на рассмотрение.

18. Рассмотрение обращения

18.1. Основанием для начала предоставления услуги является обращение заявителя, зарегистрированное в порядке, предусмотренном настоящим регламентом.

18.2. Зарегистрированное обращение передается на резолюцию руководителю учреждения либо его заместителю, который принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения по существу:

- определяет должностное лицо, ответственное за исполнение письменного обращения заявителя. Если в поручении по рассмотрению обращения указаны несколько должностных лиц, определяется ответственный исполнитель. Соисполнители в адрес ответственного исполнителя направляют свои предложения в соответствии с компетенцией не позднее 7 дней до окончания срока, отведенного на исполнение поручения;

- определяет срок подготовки ответа заявителю, но не более чем через 28 дней со дня регистрации обращения;

- контролирует полноту и сроки рассмотрения обращения.

18.3. Ответственное лицо - руководитель структурного подразделения учреждения, поручает сотруднику подразделения обеспечить:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- подготовку необходимых для объективного рассмотрения обращения запросов в организации и учреждения;

- подготовку служебной записки на имя руководителя учреждения либо его заместителя, курирующего соответствующее структурное подразделение и пору-

чившего рассмотрение обращения, если для его рассмотрения необходимо истребование дополнительных документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц, не более чем на 30 дней, с обязательным предварительным уведомлением о продлении срока рассмотрения заявителя, направившего обращение, не позднее даты истечения срока рассмотрения обращения.

18.4. Сотрудник структурного подразделения учреждения, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения заявителя;

- в ходе рассмотрения обращения вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

- подготавливает служебную записку на имя руководителя или его заместителя, курирующего соответствующее структурное подразделение и поручившего рассмотрение обращения, если для его рассмотрения необходимо истребование дополнительных документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления, у должностных лиц, не более чем на 30 дней;

- подготавливает уведомление (предварительный ответ) о продлении срока рассмотрения заявителя, направившего обращение, не позднее двух дней до даты истечения срока рассмотрения обращения;

- осуществляет подготовку проекта ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов не позднее двух дней до даты истечения срока рассмотрения обращения.

18.5. В случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по компетенции структурного подразделения учреждения, он в течение календарного дня обеспечивает возврат руководителю структурного подразделения с предложением о переадресовании обращения заявителя в соответствующее подразделение учреждения.

18.6. Обращения заявителей, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляются в течение семи дней со дня регистрации в государственные органы, органы местного самоуправления, должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

18.7. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

18.8. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В данном случае заявителю направляется разъяснение о его праве обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном законом порядке.

18.9. Письмо заявителю с уведомлением о переадресации его обращения подписывается руководителем учреждения либо его заместителем, курирующим

подразделение учреждения, которое готовит проект письма о переадресации обращения.

18.10. В случае если в обращении заявителя указан только его электронный адрес, уведомление направляется по электронному адресу.

18.11. Результатом данной процедуры является направление заявителю письменного ответа по существу всех поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер.

19. Организация личного приема

19.1. Основанием для начала процедуры является обращение заявителя в приемную учреждения.

19.2. Прием заявителей в учреждении ведут главный врач, заместители главного врача, заведующие структурными подразделениями.

19.3. Запись граждан на личный прием осуществляется по телефону 47-55-80 с понедельника по пятницу - 9-30 до 16-00 в соответствии с графиком личного приема граждан в учреждении (Приложение N 3 к настоящему регламенту).

19.4. На каждого заявителя, обратившегося на прием к главному врачу либо его заместителям, оформляется карточка личного приема установленного образца (Приложение N 4 к настоящему регламенту). Во время записи устанавливается кратность обращения заявителя в учреждение.

19.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема, с росписью должностного лица, осуществлявшего прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

19.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим регламентом.

19.7. Если в ходе рассмотрения личного обращения заявитель высказывает вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, ему дается разъяснение, куда и в каком порядке следует обратиться.

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

19.8. Руководитель либо его заместитель при осуществлении приема заявителя может приглашать специалистов структурных подразделений учреждения; создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращении; поручать рассмотрение обращения руководителям структурных подразделений учреждения, принимать решение о постановке на контроль обращения заявителя.

В ходе личного приема руководитель либо его заместитель, ведущий прием, уведомляет заявителя, кому поручается рассмотрение его обращения и в какие сроки он получит ответ.

19.9. После завершения личного приема все материалы по обращению с поручением руководителя либо его заместителя, осуществляющего прием заявителя, передаются в приемную для оформления и направления ответственному исполнителю для рассмотрения обращения и решения по существу.

19.10. Контроль за сроками исполнения поручений, данных во время личного приема заявителя в учреждении, осуществляет руководитель структурного подразделения, которому руководителем учреждения либо его заместителем поручено рассмотрение обращения.

19.11. Поступившие ответы на обращения, переданные гражданином в ходе

личного приема, передаются ответственному лицу учреждения, осуществлявшему прием заявителя. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным. Дальнейшее хранение материалов по обращению заявителя на личный прием осуществляется в приемной в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в учреждении.

19.12. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

19.13. Результатом данного действия является разъяснение по существу вопроса, устный ответ заявителю в ходе личного приема или принятие необходимых мер и предоставление исчерпывающего письменного ответа заявителю на все вопросы, поставленные в письменном обращении и принятые в ходе личного приема.

20. Постановка обращений заявителей на контроль

20.1. На контроль ставятся обращения, по которым руководителем учреждения либо его заместителем дано поручение с конкретным сроком рассмотрения.

20.2. Обращения заявителей, поступившие с поручениями из Аппарата Президента и Правительства Российской Федерации, от депутатов Федерального Собрания Российской Федерации, через Правительство Хабаровского края, Министерство здравоохранения Российской Федерации, органы прокуратуры Хабаровского края, министерство Хабаровского края ставятся на контроль главным врачом, в его отсутствие - заместителем.

20.3. Контроль за соблюдением сроков и полноты рассмотрения обращения заявителя в учреждении осуществляет руководитель структурного подразделения, которому руководителем учреждения поручено рассмотрение обращения.

20.4. Результатом осуществления процедуры является постановка на контроль обращений заявителей и поручений вышестоящих органов по рассмотрению обращений.

21. Продление сроков рассмотрения обращений

21.1. Основанием для начала процедуры является служебная записка о необходимости продления сроков рассмотрения обращения.

21.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

21.3. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения ответственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее руководителю структурного подразделения. Руководитель структурного подразделения согласовывает служебную записку и передает ее руководителю учреждения либо его заместителю, который дал поручение по обращению.

21.4. Руководитель учреждения либо его заместитель на основании служебной записки структурного подразделения принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения.

Если контроль за рассмотрением обращения установлен вышестоящей организацией, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ней продление срока рассмотрения обращения.

21.5. Результатом осуществления процедуры является направление заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

22. Оформление ответа на обращение

22.1. Основанием для начала предоставления услуги является подготовка проекта ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

22.2. Подготовленный по результатам рассмотрения обращения проект ответа должен соответствовать следующим требованиям:

- содержать полную информацию по всем вопросам, поставленным в обращении;

- текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения по всем поставленным в обращении заявителя вопросам;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть исполнена, то указывается причина, по которой она не может быть удовлетворена.

22.3. Ответ на обращение подписывается руководителем учреждения.

Ответ в федеральные органы исполнительной власти, Правительство Хабаровского края, другие вышестоящие органы, а также ответ на повторное обращение заявителя подписывает главный врач, в его отсутствие – заместитель, исполняющий обязанности главного врача, в пределах своей компетенции.

При ответе в вышестоящие органы указывается, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

22.4. К ответу заявителя приобщаются подлинники документов, приложенные им к письму. Если в письме не содержится просьба об их возврате, они остаются в деле и хранятся вместе с обращением.

Оригинал ответа направляется заявителю, копия ответа с обращением помещается в дело по обращению.

Подлинник обращения заявителя в вышестоящие органы возвращается при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

22.5. Если на обращение направляется промежуточная информация, то в тексте указывается срок окончательного ответа.

22.6. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа зарегистрированный ответ заявителю передается для отправки через почтовое отделение связи либо по адресу электронной почты заявителя, если в обращении не указан почтовый адрес гражданина. Отправление ответа без регистрации не допускается.

22.7. При необходимости исполнитель может составить справку (служебную записку) о результатах рассмотрения обращения (в случае, если ответ заявителю дан при личной беседе либо по телефону, а также в случае если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

22.8. Итоговое оформление дел для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в учреждении.

22.9. Результатом данного действия является направление письменного ответа заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

23. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

23.1. В любое время от даты регистрации обращения в учреждении заявитель имеет право 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.

23.2. Справочную работу по рассмотрению обращений осуществляет секретарь руководителя.

23.3. Справки по вопросам осуществления услуги по рассмотрению обращений граждан предоставляются секретарем при личном обращении заявителя или посредством телефонной связи.

23.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в структурное подразделение;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении сроков рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о порядке рассмотрения обращения по устному запросу.

23.5. При получении запроса по телефону секретарь руководителя:

- называет наименование учреждения, в которое позвонил гражданин;
- представляется, назвав свои фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку секретарь подготавливает необходимое разъяснение.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

23.6. Результатом действия по предоставлению справочной информации при личном обращении заявителя или по справочному телефону является информирование заявителя по существу обращения в устной форме.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением Регламента

24. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента:

24.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления услуги по рассмотрению обращений граждан включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников учреждения.

24.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений осуществляется руководителями соответствующих структурных подразделений, руководством учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего регламента.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителями структурных подразделений и руководством учреждения.

25. Ответственность исполнителей за решения и действия (бездействие), осуществляемые в ходе предоставления услуги

25.1. Исполнители, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

25.2. При уходе в отпуск или при освобождении от замещаемой должности исполнитель обязан все имеющиеся у него на исполнении обращения передать по акту руководителю структурного подразделения, который решает вопрос о дальнейшем рассмотрении обращений.

25.3. Сведения, содержащиеся в обращении, а также персональные данные гражданина могут использовать только в служебных целях и в соответствии с полномочиями исполнителя, работающего с обращением. Не допускается разглашение 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.

Приложение № 1
К регламенту организации приема и рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края

СВЕДЕНИЯ
О МЕСТОНАХОЖДЕНИИ, ПОЧТОВОМ АДРЕСЕ КГБУЗ «ЦПБСИЗ» МЗ ХК, МЕСТОНАХОЖДЕНИИ ПРИЕМНОЙ И СПРАВОЧНЫХ ТЕЛЕФОНАХ

краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края располагается по адресу: г. Хабаровск, переулок Пилотов, д.2.

Приемная располагается по адресу: г. Хабаровск, переулок Пилотов, д.2. каб.64.

Почтовый адрес: 680051, г. Хабаровск, переулок Пилотов д.2.
Телефон приемной: приемная: 47-55-92; факс: 37-20-04

Приложение № 2
К регламенту организации приема и рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края

БЛОК-СХЕМА
ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН"

<table>
<tr><th colspan="3">Обращение гражданина</th><th colspan="2">Личный прием гражданина</th></tr>
<tr><td colspan="3">Прием обращения в приемной учреждения (через почтовое отделение, электронную почту, факсимильной связью, нарочно либо самим гражданином) (в течение рабочего дня)</td><td colspan="2">Оформление регистрационной карточки в приемной учреждения</td></tr>
<tr><td colspan="3">Передача на регистрацию</td><td colspan="2" rowspan="3">Организация личного приема гражданина главным врачом или его заместителем (в соответствии с графиком приема граждан)</td></tr>
<tr><td colspan="3">Регистрация и аннотирование обращения, подготовка проекта резолюции руководства учреждения, передача на резолюцию</td></tr>
<tr><td colspan="3">В течение 3-х дней со дня поступления</td></tr>
<tr><td colspan="3">Передача обращения на рассмотрение в подразделение в соответствии с поручением руководства учреждения</td><td rowspan="6">Передача письменного обращения, переданного гражданином в ходе личного приема, на регистрацию и рассмотрение в соответствии с поручением руководителя, принимавшего гражданина, - в установленном для письменных обращений порядке</td><td rowspan="6">Разъяснение, ответ гражданину в ходе личной беседы</td></tr>
<tr><td colspan="3">Рассмотрение обращения в подразделении</td></tr>
<tr><td rowspan="4">Возврат обращения, поданного не по компетенции, с подготовкой уведомления гражданину</td><td colspan="2">Подготовка запроса необходимой для рассмотрения обращения документации, подготовка проекта ответа гражданину, согласование у руководителя подразделения, передача на подпись руководителю учреждения</td></tr>
<tr><td colspan="2">Передача ответа на обращение в приемную для регистрации и снятия с контроля</td></tr>
<tr><td>Передача ответа для отправки</td><td>Оформление переписки по обращению гражданина на хранение</td></tr>
<tr><td>В течение 5 дней со дня регистрации</td><td colspan="2">В течение 30 дней со дня регистрации</td></tr>
</table>

Приложение № 3
к регламенту организации приема и рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства здравоохранения Хабаровского края

ГРАФИК
ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ ГЛВНЫМ ВРАЧОМ, ЗАМЕСТИТЕЛЯМИ, РУКОВОДИТЕЛЯМИ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КРАЯ

NN п/п	Фамилия, имя, отчество	Занимаемая должность	Дата и время приема граждан
1.	Кузнецова Анна Валерьевна	Главный врач	По средам, с 16.00 ч. до 17.00 ч.
2.	Рогачикова Анна Евгеньевна	заместитель главного врача по медицинским вопросам	По понедельникам, с 14.00 ч. до 16.00 ч.
3.	Костакова Татьяна Александровна	заместитель главного врача по организационной методической работе	По пятницам, с 14.00 ч. до 16.00 ч.

Приложение №4
к регламенту организации приема и рассмотрения
обращений граждан в краевом государственном
бюджетном учреждении здравоохранения «Центр по профилактике и
борьбе со СПИД и инфекционными заболеваниями» министерства
здравоохранения Хабаровского края

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата регистрации		Регистрационный номер	
Ф.И.О. заявителя			
Льготный состав			
Адрес			
Краткое содержание обращения			
Ф.И.О. ведущего прием			
Резолюция			
Автор резолюции			
Ответственный исполнитель			
Срок исполнения			

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата передачи на исполнение	Кому поручено	Содержание поручения	Кто поручил	Контрольная отметка	Ответственный исполнитель

Дата ответа		Продлено до	
Кем дан ответ			
Краткий анализ ответа			