



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ  
БУРЯАД РЕСПУБЛИКЫН ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

27.02.2014

№ 257-ОД

г. Улан-Удэ

**О порядке рассмотрения обращений граждан в государственных  
медицинских организациях Республики Бурятия.**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. №59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации»

**п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Порядок по рассмотрению обращений граждан в государственных медицинских организациях Республики Бурятия (далее - Порядок) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Главным врачам государственных медицинских организаций назначить приказом ответственных лиц:
  - 2.1. за прием и рассмотрение обращений граждан;
  - 2.2. за организацию и работу стационарных и сотовых телефонов «горячей линии» медицинской организации.
3. Разместить на информационном стенде и на официальном сайте медицинской организации информацию:
  - 3.1. об ответственных лицах за прием и рассмотрение обращений граждан с указанием рабочих и сотовых телефонов;
  - 3.2. о графике личного приема граждан главного врача, заместителей главного врача и главной медицинской сестры.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Заместителя министра, председателя Комитета стратегического планирования и структурной организации здравоохранения С.Д.Замбалову

И.о. министра

А.О. Занданов

И.Э Раднаева,  
М.Д.Занаев,  
(301-2)21-50-09

## **Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинских организациях Республики Бурятия.**

Порядок рассмотрения обращений граждан (далее – Порядок) определяет сроки и последовательность действий рассмотрения обращений, правила ведения делопроизводства по обращениям в соответствии с компетенцией медицинской организации (далее - МО).

Заявителями могут быть граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или Федеральным законом (далее – заявители).

### **1. Требования к порядку информирования о Порядке.**

Сведения о графике (режима) и месте приема обращений сообщаются:

- по телефону;
- размещаются на официальном сайте и на информационном стенде МО.

Рассмотрение обращений включает процедуры:

- рассмотрение письменных заявлений граждан, в том числе поступивших на официальный сайт МО и на электронную почту;
- устные обращения, поступившие в ходе личного приема и на телефон «горячей линии».

При ответах на телефонные звонки и устные обращения ответственные лица подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МО, фамилии, имени, отчества и должности должностного лица, принявшего телефонный звонок.

Заявитель с учетом графика (режима) работы МО с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, через официальный сайт и электронную почту.

Заявитель в обязательном порядке информируется в устной либо письменной форме:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

- о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;

## **2. Результаты обращения граждан.**

Обращения, поступившие в МО, фиксируются в журнале учета «Обращения граждан».

Результатом обращения МО являются:

- устные ответы на обращения;
- письменные ответы на обращения;
- уведомление о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- мотивированный отказ в решении вопросов, поставленных в обращении, в соответствии действующим законодательством в письменной или устной форме.

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

- Срок рассмотрения письменного обращения - 30 дней с момента регистрации;

Ответы на обращения подписываются руководителем МО или уполномоченным на то лицом и направляются в письменной форме посредством почтовой связи в адрес заявителя или в форме электронного документа по адресу электронной почты.

## **4. Оформление дела по обращению гражданина, хранение**

Ответственное лицо за прием и рассмотрение обращений направляет заявителю в порядке делопроизводства подписанный руководителем МО ответ. По желанию заявителя ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почтовой связи или электронной почтой.

Ответственное лицо МО формирует дело по обращению, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, ответы на запросы, справки и др.

Датой завершения рассмотрения обращения является дата ответа заявителю.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов, они подшиваются в дело с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела в соответствии с номенклатурой МО, располагаются на

стеллажах в соответствии с порядковыми номерами. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним хранятся МО в текущем архиве в течение пяти лет, после чего уничтожаются в соответствии с номенклатурой дел.

Ответственность за надлежащее оформление и хранение дел несут назначенные ответственные лица МО.

#### **5. Подготовка и направление письменного ответа заявителю**

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации. В случае если личный прием граждан проходил без участия ответственного лица, лица, исполняющего его обязанности, в течении 3 дней должны передать материалы личного приема ответственному лицу МО.

Лица, исполняющие обязанность ответственных за прием обращений граждан, несут персональную ответственность за правильность оформления и своевременное направление материалов ответственному лицу МО, поступивших на личном приеме граждан.

По результатам рассмотрения обращения заявителя готовится ответ. Если заявление не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его заявление не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки будет дан ответ.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий устный или письменный ответ.

#### **6. Анализ и обобщение вопросов, поднимаемых в обращениях**

Аналитическая работа по обращениям граждан (определения характера обращений, количества динамики показателей и др.) проводится организационно-методическим отделом МО.