



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ «ОБЛАСТНОЕ БЮРО
СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»
(ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»)

ПРИКАЗ

15.08.2021

№ 85-ОД

г. Тюмень

**«О повышении эффективности работы с обращениями граждан
в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»»**

В целях исполнения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", в соответствии с приказом Департамента здравоохранения Тюменской области от 30.06.2017 № 503 «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в медицинских организациях Тюменской области» и в целях повышения эффективности работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить:
 - 1.1. Положение о работе с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» (приложение № 1).
 - 1.2. Инструкцию о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» (приложение № 2).
 - 1.3. Учетную форму «Журнал регистрации обращений граждан» (приложение № 3);
 - 1.4. «Учетную карточку личного приема граждан» (приложение № 4).
 - 1.5. График личного приема граждан руководством ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» (приложение № 5).
 - 1.6. График приема дежурного администратора по обращениям граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» (приложение № 6).
2. Назначить ответственным за организацию по работе с обращениями граждан заведующего организационно-методическим отделом.
3. Заведующему организационно-методическим отделом обеспечить предоставление в ГАУ ТО «МИАЦ» посредством АССОО-2 в ежеквартальном режиме до 10 числа месяца, следующего за отчетным, сведений о поступивших обращениях посредством автоматизированного сбора направляемых медицинскими организациями сведений и обработки отчетности.
4. Приказ ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» от 19.01.2021 № 9-ОД «О повышении эффективности работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» считать утратившим силу
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник бюро

А.А. Калашников

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Тюменской
области «Областное бюро судебно-медицинской экспертизы»
(ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»)

1. Общие положения

Настоящее Положение о работе с обращениями граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Тюменской области «Областное бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее по тексту – Бюро, учреждение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон № 59-ФЗ), Уставом учреждения в целях совершенствования работы с обращениями граждан, обеспечения прав граждан на индивидуальные и коллективные обращения в Бюро и устанавливает единые требования к учету, регистрации, рассмотрению обращений граждан, а также организации приема граждан в Бюро и структурных его подразделениях.

Организация работы с письменными и устными обращениями граждан должна обеспечивать необходимые условия для осуществления предоставленного и гарантированного гражданам Конституцией РФ права обращаться с предложениями, заявлениями и жалобами в письменной и устной форме.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно начальником Бюро, его заместителем, а также руководителями структурных подразделений Бюро.

Рассмотрению подлежат письменные и устные обращения граждан, в том числе:

- доставленные гражданами лично;
- поступившие по почте;
- направленные по информационным системам общего пользования;
- полученные на приеме граждан по личным вопросам;
- поступившие по телефонной связи;
- иные обращения.

2. Основные термины, используемые в Положении:

1) **обращение гражданина** - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления, Бюро или должностному лицу;

2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию, улучшению деятельности Бюро, качества предоставления услуг;

3) **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов,

недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления, Бюро или должностных лиц либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе, органе местного самоуправления или Бюро;

6) **дежурный администратор** – сотрудник учреждения, назначенный приказом начальника Бюро из числа руководящего состава, на которого возлагаются обязанности дежурного администратора по обращениям граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ» для решения вопросов в оперативном режиме.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в Бюро гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Бюро или к должностному лицу с критикой деятельности учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Бюро или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. Требования к письменным обращениям граждан

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а

также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.3. Обращение, поступившее в Бюро или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменных обращений граждан

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Бюро или должностному лицу учреждения, если в их компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Бюро или должностному лицу учреждения.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бюро или должностного лица учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. Бюро или должностное лицо учреждения при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 6 статьи 8 Закона № 59-ФЗ, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращений граждан к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в Бюро или должностному лицу учреждения в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости Бюро или должностное лицо учреждения может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место.

8. Рассмотрение обращений граждан

8.1. Бюро или должностное лицо:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

б) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

в) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

г) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Законам № 59-ФЗ;

д) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

8.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу Бюро или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

8.3. Ответ на обращение подписывается начальником Бюро, либо уполномоченным на то лицом.

8.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Бюро или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Бюро или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Бюро или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Бюро в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений граждан

9.1. 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. 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 гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

9.3. Бюро или должностное лицо учреждения при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Бюро 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.

9.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в Бюро или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник Бюро или должностное лицо учреждения, либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Бюро или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

9.7. В случае поступления в Бюро или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Бюро в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

9.8. 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.

9.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Бюро или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения граждан

10.1. Письменное обращение, поступившее в Бюро или должностному лицу учреждения в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

10.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, начальник Бюро или должностное лицо учреждения, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить

срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в Бюро проводится начальником и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленном для приема дне и часе доводится до сведения граждан.

11.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

11.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ.

11.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Бюро или должностного лица учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

11.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

12.1. Бюро и должностные лица учреждения осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

13.1. Лица, виновные в нарушении Закона № 59-ФЗ, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

14. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений граждан

14.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Бюро или должностным лицом учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

14.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения Бюро или должностным лицом учреждения, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке регистрации и рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Тюменской области «Областное бюро судебно-медицинской экспертизы»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящая Инструкция определяет единый порядок учета (регистрации), рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе заявлений сотрудников учреждения по личным вопросам (далее – обращения граждан), а также организации приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Тюменской области «Областное бюро судебно-медицинской экспертизы» (далее по тексту – Бюро, учреждение).

1.2. Работа по организации приема граждан и рассмотрению их обращений осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ (далее – Закон № 59-ФЗ), Уставом Бюро, Положением Инструкцией по делопроизводству в Бюро, а также на основании настоящей Инструкции.

1.3. Рассмотрение обращений граждан является прямой служебной обязанностью руководителя учреждения – начальника Бюро, заместителя начальника Бюро, которые несут персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией. Вышеуказанные сотрудники считаются уполномоченными лицами и несут установленную законодательством ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан.

2. ПОРЯДОК УЧЕТА (РЕГИСТРАЦИИ), РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2.1. Централизованный учет и регистрацию поступивших в Бюро письменных обращений (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: электронная почта, Интернет и другие) осуществляет организационно-методический отдел.

2.2. Организационно-методический отдел проверяет наличие в письменном обращении наименования учреждения, либо фамилии, имени, отчества соответствующего должностного лица, либо должности соответствующего лица. Также проверяется наличие фамилии, имени, отчества обращающегося гражданина, почтового адреса (адреса электронной почты), по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. В письменном обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы, личная подпись и дата. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Обращение, не содержащее этих сведений, рассмотрению не подлежит.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен 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.

2.3. Ведение делопроизводства по обращению граждан осуществляется организационно-методическим отделом.

2.4. На поступившие обращения граждан ставится отметка о поступлении документа, которая служит подтверждением факта поступления документа в учреждение и включает дату поступления и подпись сотрудника организационно-методического отдела, принявшего документ. Все поступившие обращения передаются на рассмотрение начальнику Бюро, который определяет порядок и сроки их рассмотрения, дает по каждому из них письменное указание исполнителям. На тексте обращений надписи не делаются.

2.5. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней после рассмотрения их начальником Бюро. В случае поступления обращений граждан в выходные или праздничные дни регистрация производится в первый рабочий день после выходных или праздничных дней. Все поступившие обращения граждан, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение № 3 к приказу).

2.6. При регистрации письменных обращений граждан на лицевой стороне первого листа на свободном от текста месте проставляется учетный номер и дата регистрации (регистрация обращений в течении трех дней). В случае если обращение поступило в качестве приложения к сопроводительному письму из организации или от должностного лица, учетный номер проставляется на сопроводительном письме.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. При этом в учетных формах проставляется отметка "Повторное" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения или автор не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по разным вопросам повторными не являются.

Коллективные обращения граждан регистрируются в общем порядке, при этом в учетных формах проставляется отметка "коллективное" и вносятся первые две-три разборчиво указанные фамилии, первой указывается фамилия того автора, в адрес которого просят направить ответ.

2.7. Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода разрешения обращения, после чего уничтожаются.

2.8. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.9. Оставляются без ответа для дальнейшего рассмотрения по существу вопроса обращения граждан:

- а) из которых не представляется возможным понять смысл обращения;
- б) в которых не содержится информация о фамилии и (или) почтовом адресе автора обращения (анонимные обращения);
- в) в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, членов его семьи, а также в отношении лица, уполномоченного рассматривать обращения граждан;
- г) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.10. Ответы заявителям печатаются на бланке установленной формы и регистрируются в организационно-методическом отделе;

2.11. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие

документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с подписью начальника Бюро или его заместителя передаются в организационно-методический отдел для формирования дела, включенного в номенклатуру дел. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

2.12. Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

2.13. Срок хранения дел с предложениями, заявлениями и жалобами - 5 (пять) лет.

2.14. Начальник Бюро, его заместитель и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной форме (в форме электронного документа) заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения – разъяснять также порядок обжалования принятого решения;

2.15. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

3. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления и регистрации обращений в Бюро.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до 30 (тридцати) дней.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен начальником бюро или его заместителем, но не более чем на 30 (тридцать) дней, с сообщением об этом (письменно, устно, в форме электронного документа) заявителю.

4. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН

4.1. Личный прием граждан проводится начальником Бюро и (или) его заместителем.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом начальника Бюро (приложения № 5, 6 к приказу).

4.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению специалистов соответствующих структурных подразделений Бюро.

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства, изложить существо вопроса, с

которым он обращается. На каждого посетителя составляется «Учетная карточка личного приема граждан» (приложение № 4 к приказу).

При приеме граждан дежурным администратором информация о посетителе (ФИО, домашний адрес, телефон), содержание вопросов и результаты приема регистрируются только в «Журнале регистрации обращений граждан» (приложение № 3 к приказу).

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативно – правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и сроки ее рассмотрения. Если посетитель не может по каким-либо причинам самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.8. Все документы и материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение;

4.9. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

4.10. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий и вызываются представители органов внутренних дел.

5. КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Начальник Бюро осуществляет непосредственный контроль соблюдения, установленного законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

5.2. Начальник Бюро осуществляет контроль работы с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своего заместителя;

5.3. При осуществлении контроля обращает внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

5.4. Должностные лица на основании переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, о результатах докладывают начальнику Бюро или его заместителю.

5.5. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан влечет в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений граждан
в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»

НАЧАТ:
ОКОНЧЕН:

Регистрационный № п/п, дата регистрации	Источник обращения*	Тип обращения**	Ф.И.О. пациента, адрес	От кого поступило (реквизиты)***	Тематика вопросов	Содержание
1	2	3	4	5	6	7

Резолюция руководителя, дата	Дата контроля****	Отметка об исполнении (дата и номер исх.)	Исполнитель	Примечания
8	9	10	11	12

*Источник обращения: письменные обращения, при личном приеме главного врача, при личном приеме дежурного администратора, на сайт учреждения в сети «Интернет», по «горячей линии» (телефонному звонку), через «ящик главного врача», на сходах граждан;

**Тип обращения: Предложение - это рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе соответствующих органов и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

***Реквизиты - дата и исходящий номер.

**** Дата контроля – дата, назначенная руководителем для исполнения.



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ «ОБЛАСТНОЕ БЮРО
СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»
(ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»)

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

_____ 20 __ г.

№ _____

Ф.И.О. _____

Домашний адрес: _____

Контактный телефон (домашний, сотовый) _____

Место работы: _____

Должность: _____

Подробное содержание вопроса: _____

Резолюция _____

Результаты приема: _____

Результатом (нужное подчеркнуть): удовлетворен (а) / неудовлетворен (а)

Подпись заявителя: _____

Дата: _____

Начальник бюро

А.А. Калашников

от 15.08.2014 № 35 -ОД

**График личного приема по обращениям граждан
руководством ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»**

ФИО	Должность	Телефон	Время приема
Калашников Александр Александрович	Начальник Бюро	(3452) 49-40-19 (доб. 1071) «горячая линия руководителя» тел. 89220733001	еженедельно по вторникам и четвергам с 13-00 до 14-00 час (2-ой этаж, каб. 224, приемная начальника)
Миронов Антон Александрович	Заместитель начальника Бюро	(3452) 49-45-84 (доб. 1074)	еженедельно по средам с 13-00 до 14-00 час (2-ой этаж, каб. 224, приемная начальника)

**График приема дежурного администратора
по обращениям граждан в ГБУЗ ТО «ОБСМЭ»**

День недели	Время приема	ФИО дежурного администратора, должность
Понедельник	с 08-30 до 12-00 час	Мальцев Дмитрий Александрович юрисконсульт (2-ой этаж, каб.222)
	с 12-30 до 15-00 час	Миронов Антон Александрович, заместитель начальника Бюро (2-ой этаж, каб. 224, приемная начальника)
Вторник	с 08-30 до 12-00 час	Невмержицкий Василий Николаевич, заведующий отделением судебно- медицинской экспертизы трупов (1-ый этаж, каб. 122)
	с 12-30 до 15-00 час	Михайлова Наталья Николаевна, заведующая судебно-биологическим отделением (5-й этаж, каб. 511)
Среда	с 08-30 до 12-00 час	Тимерханова Ирина Игоревна, заведующая организационно-методическим отделом (2-ой этаж, каб. 223)
	с 12-30 до 15-00 час	Барышников Иван Николаевич, заведующий медико-криминалистическим отделением (4-ый этаж, каб. 417)
Четверг	с 08-30 до 12-00 час	Бозин Эдуард Валерьевич, заведующий отделом районных (межрайонных) отделений (1-ый этаж, каб. 120)
	с 12-30 до 15-00 час	Новоселова Татьяна Николаевна, заведующая отделением потерпевших, обвиняемых и др. лиц (1-ый этаж, каб. 118)
Пятница	с 08-30 до 12-00 час	Хорошкина Наталья Ивановна, заведующая отделом сложных экспертиз (4-ый этаж, каб. 425)
	с 12-30 до 15-00 час	Кадирова Анастасия Николаевна, главный экономист (2-ой этаж, каб. 217)