

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР СЕРДЕЧНО-СОСУДИСТОЙ ХИРУРГИИ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(г. Пенза)
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

ПРИКАЗ

« 16 » 01 20 24 г.

№ 102

Об организации работы с обращениями
граждан и приеме граждан по личным вопросам

В соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ», законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

приказываю:

1. Утвердить «Положение о работе с обращениями граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить «Перечень лиц, уполномоченных проводить прием граждан по личным вопросам в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)» согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Утвердить график осуществления приема граждан по личным вопросам согласно приложению № 3 к настоящему приказу.

4. Назначить ответственными лицами:

4.1. За своевременность регистрации обращений граждан, а также отправку заявителям почтовых отправлений и ответов на обращения – начальника отдела документооборота и делопроизводства, в отсутствие – замещающее лицо.

4.2. За организацию автоматического учета вопросов граждан в автоматизированной электронной системе «Вопрос-ответ» – начальника группы по слаботочным системам №2 (ЛВС-компьютерная сеть), в отсутствие – замещающее лицо.

4.3. За учет и хранение реестров автоматизированной электронной системы «Вопрос-ответ» – начальника отдела документооборота и делопроизводства, в

отсутствие – замещающее лицо.

4.4. За учет и хранение письменных обращений граждан – документоведа Горбачеву Е.А., в ее отсутствие – замещающее лицо.

5. Утвердить сроки формирования сводных данных по поступившим обращениям граждан (ежеквартальные сводные данные, годовые отчеты) – в течение 10 десяти рабочих дней с начала месяца, следующего за отчетным периодом.

6. Признать утратившим силу приказ № 2 от 09.01.2023.

7. Настоящий приказ вступает в силу с 01.09.2024.

8. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части.

Главный врач



В.В. Базылев

Приложение № 1
к приказу ФГБУ «ФЦССХ»
Минздрава России (г. Пенза)
от « 16 » 08 20 24 г. № 102

Положение о работе с обращениями граждан в
ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

Настоящее положение разработано в соответствии с федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006.

1. Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями граждан (далее – положение) определяет систему организации, устанавливает правила и порядок работы с поступающими обращениями граждан, а также распорядок личного приема граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза) (далее – учреждение). Требования настоящего положения являются обязательными для исполнения при работе с обращениями граждан.

1.2. Гражданин может обратиться в учреждение в письменной форме лично, по почте, посредством факсимильной связи, через электронную почту, указанную на официальном сайте учреждения, через функцию обратной связи на официальном сайте учреждения, а также устно должностному лицу, наделенному правом и обязанностью ведения приема граждан по личным вопросам. Письменные обращения поступают для регистрации в отдел документооборота и делопроизводства (далее – ОДД) посредством пересылки Почтой России, электронной почты, при передаче лично. Обращения граждан, после разрешения содержащихся в них вопросов, должны быть возвращены в ОДД со всеми относящимися к ним материалами. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещено. Благодарственные и поздравительные именные письма передаются сотрудникам учреждения для сведения лично.

2. Регистрация документов.

2.1. При поступлении обращения в учреждение посредством почтовой доставки (Почта России, курьерская доставка и т.п.) проверяется правильность адреса получателя, письмо вскрывается, при этом конверт не уничтожается, т.к. штамп на нем может свидетельствовать о дате получения документа. Конверт сохраняется и после решения вопроса/предоставления ответа подшивается. Конверты с пометкой «лично» не вскрываются и передаются лично адресату.

2.2. В верхнем правом углу документа проставляется штамп учреждения (при отсутствии возможности – на свободном месте первого листа обращения). В нем ставится дата его получения и регистрационный номер. Дата получения корреспонденции может не совпадать с почтовой датой на конверте, по той

причине, что последняя проставляется при получении почтовым отделением, которое не всегда в тот же день доставляет письмо адресату. К обращениям могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях.

2.3. Регистрация документа является свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в учреждении. Регистрация письменных обращений происходит в журнале учета письменных обращений граждан и содержит в себе следующую информацию: регистрационный номер обращения (состоящий из заглавной первой буквы фамилии гражданина и порядкового номера обращения, например, № А-1), дату и способ поступления документа в учреждение, данные обратившегося гражданина (Ф.И.О., почтовый или иной адрес гражданина, электронная почта, номер телефона, указанные в обращении), краткое содержание обращения, резолюцию руководителя и отметку об исполнении.

2.4. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек срок рассмотрения, установленный законодательством, или заявитель не был удовлетворен ответом по первому обращению. Повторное обращение при первичной обработке получает очередной регистрационный номер.

2.5. В случае, когда гражданин одно и то же письмо направил одновременно нескольким адресатам, и они были в конечном итоге переадресованы в учреждение, все эти документы учитываются под индивидуальными регистрационными номерами в соответствии с категорией сопроводительного письма.

2.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и/или имуществу учреждения и/или должностных лиц, а также членов их семей, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов или сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотреблений.

2.7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению (особенности почерка, повреждение носителя и т.п.), ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней с момента регистрации обращения сообщается гражданину (если его фамилия/имя и почтовый адрес поддаются прочтению).

2.8. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть письма, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

2.9. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который общедоступен, размещен на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения допускается сообщить электронный адрес официального сайта, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в письме.

2.10. В случае если в обращении содержится вопрос, на который

неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство учреждения вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О принятом решении гражданин уведомляется в течение 7 дней.

2.11. Учет поступающих писем от граждан ведется в программном продукте «Регистрация документов организации 4.7». Электронные карточки обращений (далее – карточка обращения) содержат исчерпывающую информацию о поступившем обращении, его сканированную копию, отметку об исполнении и способе поступления/отправки документов (Приложение № 1). Журнал подлежит печати ежемесячно за месяц предшествующий окончанию срока исполнения обращений.

3. Сроки исполнения документов.

3.1. Законодательством предусмотрен вариант, когда полученное обращение не относится к компетенции получившего его учреждения. В этом случае обращение должно быть перенаправлено в компетентный орган не позднее чем в 7-дневный срок, а в ответном письме дается разъяснение, о том, куда гражданину следует обратиться за получением ответа. Если в обращении поставлены вопросы, требующие решения разных компетентных органов и организаций, руководитель учреждения рассматривает вопрос, относящийся к его компетенции, а о содержании других вопросов сообщает в 7-дневный срок соответствующим организациям. Во всех случаях переадресации обращения заявителя ставят в известность в 7-дневный срок с момента получения документа.

3.2. Сроки исполнения обращений определяются в зависимости от сложности поставленного вопроса. Законодательно установлен месячный срок (30 календарных дней) рассмотрения обращения гражданина. В случае если для принятия решения по обращению необходимо провести специальную работу, допускается продление срока исполнения не более чем еще на 30 дней, о чем гражданин также письменно уведомляется.

3.3. По запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение гражданина, учреждение обязано предоставить необходимые документы и материалы в 15-дневный срок.

3.4. Контроль над своевременным исполнением рассматриваемых документов возлагается на должностных лиц (исполнителей) согласно резолюции, которые обязаны обеспечить своевременное и правильное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по обращению гражданина.

4. Контроль над исполнением документов.

4.1. Обращения граждан, требующие сообщить результаты рассмотрения, берутся на контроль (кроме направленных к сведению: отказ от лечения, отказ от направления на санаторно-курортное лечение и т.п.). На всех экземплярах проставляется штамп «Контроль». Обращения, на которые даются

промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Обращение снимается с контроля только после фактического его исполнения, о чем делается отметка в карточке обращения «Не на контроле».

4.2. Результат рассмотрения вопроса, поставленного в обращении, сообщается заявителю. В письменной форме также сообщаются решения об отказе в положительном удовлетворении поднятых в обращении вопросов. При этом отказ должен быть аргументирован, указаны мотивы/основания для принятия такого решения.

4.3. С целью осуществления контроля над учетом обращений граждан в учреждении начальник ОДД предоставляет сводные квартальные и обобщенные годовые данные по работе с обращениями граждан заместителю главного врача по медицинской части и главному врачу соответственно. Данные должны содержать полные сведения о количественном и качественном учете поступивших обращений, о случаях нарушения сроков ответа на вопросы граждан исполнителями в течение года, о поступивших обращениях, содержащих информацию о фактах проявления коррупции/злоупотреблении служебным положением сотрудниками учреждения и т.д.

5. Хранение документов.

5.1. Документовед отдела документооборота и делопроизводства, ведущий текущее хранение документов, формирует обращения граждан отдельно от общей переписки. При этом вместе с обращением подшиваются почтовый конверт, копия исходящего ответа и карточка обращения.

5.2. Подшивка документов с письменными обращениями граждан хранится в ОДД. Ответственность за их сохранность несет документовед.

6. Личный прием граждан.

6.1. По личным вопросам граждан в учреждении ведется личный прием. В соответствии со ст. 13 федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» № 59-ФЗ от 02.05.2006 (далее – ст. 13) любой гражданин реализует право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами этого права не должно нарушать права и свободы других лиц. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных ст. 13 пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. Информация о личном приеме граждан размещается в общем доступе для граждан: на официальном сайте учреждения и информационных стендах посетительской и КПП № 1.

6.2. Перечень лиц, уполномоченных проводить личный прием граждан, утверждается приказом главного врача учреждения. Запись на прием производится в рабочем порядке по телефону 23-45-92 код города 8412. Прием проводится в приемной заместителя главного врача по медицинской части (административный корпус, 3 этаж, помещение 3Р08). График приема утверждается руководителем с учетом рабочего плана специалистов и в связи с

производственной необходимостью может быть перенесен/отменен, о чем публикуется уведомление на официальном сайте и на информационном стенде на проходной учреждения. Уведомление оформляется в свободной форме.

6.3. Данные о посетителе (Ф.И.О., адрес регистрации/проживания, дата приема) и краткое содержание обращения заносятся документоведом, сопровождающим личный прием, в регистрационную карточку личного приема гражданина (Приложение № 2). Регистрационная карточка передается руководителю, осуществляющему прием. В случае если изложенные в устном обращении вопросы являются очевидными и не требуют дополнительных разъяснений, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. Также в ходе личного приема гражданин может предоставить письменное обращение. В этом случае документ подлежит регистрации и проходит порядок рассмотрения согласно предыдущим пунктам настоящего положения.

6.4. Целью личного приема может быть ознакомление гражданина с материалами, касающимися рассмотрения его обращения, поступившего ранее. Об этом должна быть проставлена отметка в карточке личного приема (с указанием регистрационных реквизитов входящего обращения) и документы должны быть предоставлены гражданину в полном объеме.

6.5. С целью рассмотрения обращения гражданина и подготовки ответа на его вопросы, уполномоченные лица учреждения имеют право пригласить гражданина на личный прием. В свою очередь гражданин вправе отказаться от такого предложения, о чем делается отметка в карточке личного приема.

6.6. В соответствии с действующим законодательством РФ граждане (пациенты и/или их законные представители) имеют право обратиться в учреждение за получением медицинских документов (их копий) и выписок из них. Работа по приему, учету и рассмотрению таких обращений регламентируется утвержденным приказом главного врача учреждения порядком.

7. Прочие заявления.

7.1. Заявления, обращения, письма, поступающие в адрес учреждения, не содержащие информацию о паспортных данных обратившегося, так же подлежат учету и регистрации. К заявлению также могут быть приложены различные справочные материалы в подлинниках или копиях.

7.2. Сроки исполнения таких обращений определяются в зависимости от сложности поставленного вопроса. Максимальный срок рассмотрения такого обращения также составляет один календарный месяц (30 дней).

8. Автоматизированная электронная система «Вопрос-ответ».

8.1. Настоящее положение также определяет порядок работы с электронной системой «Вопрос-ответ» (далее — система), которая разработана с целью внедрения единой организационной основы эффективного применения

современного электронного сервиса off-line-взаимодействия между учреждением и пользователями сайта учреждения и размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте учреждения (<https://cardio-penza.ru/company/faq/>).

8.2. Основными задачами системы являются:

- создание возможности для граждан написать обращение, относящееся к широкому кругу вопросов, и получить на него публичный ответ,
- повышение оперативности получения информации от пользователей сайта за счет сокращения времени доставки/обработки вопросов/обращений и уменьшения временных и материальных затрат при подготовке ответов на них,
- автоматизация учета вопросов/обращений, поступающих на сайт учреждения,
- возможность off-line-взаимодействия между представителями учреждения и гражданами-пользователями сайта www.cardio-penza.ru с использованием современных технологий,
- поддержание информации о вопросах/обращениях пользователей, публикующихся на сайте в системе, в актуальном состоянии,
- автоматизированный вывод информации, учитываемой в системе, для оформления реестра на бумажном носителе.

9. Порядок работы системы «Вопрос-ответ».

9.1. Все пользователи сайта www.cardio-penza.ru в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» имеют открытый свободный доступ к ресурсам системы для направления вопросов/обращений в адрес учреждения. Направление вопросов осуществляется посредством заполнения формы «Вопрос-ответ» на главной странице сайта, включающей в себя: данные о Ф.И.О. гражданина, которые он желает предоставить, адрес электронной почты для обратной связи, тему обращения и содержание вопроса, а также подтверждение согласия субъекта персональных данных на обработку персональных данных.

9.2. Поступающие обращения автоматически регистрируются системой. По мере поступления вопросов инженер-программист формирует доступ к их рассмотрению в системе уполномоченному лицу. В течение 10 дней ответ на вопрос дает ответственный исполнитель (уполномоченное лицо), назначенный руководителем учреждения, либо лицо, исполняющее его обязанности. Уполномоченными лицами при рассмотрении вопросов могут быть: главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, начальник организационно-методического отдела. Уполномоченные лица могут привлекать для подготовки ответа врачей-специалистов учреждения. По мере формирования доступа ответы уполномоченных лиц публикуются в системе в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет». Предварительно инженер-программист производит обезличивание предоставляемой информации и персональных данных. Одновременно автоматически направляется ответ пользователю, задавшему вопрос, на указанный им адрес электронной почты для обратной связи.

9.3. В конце года инженер-программист формирует и распечатывает на бумажный носитель итоговый реестр поступивших за год вопросов и ответов на

них и заверяет подлинность подписью начальника группы по слаботочным системам №2 (ЛВС – компьютерная сеть). Реестр содержит в себе информацию о порядковом номере и дате поступившего вопроса, теме обращения; информацию об авторе и комментарий (персональные данные обратившегося, не подлежащие последующей публикации); адрес электронной почты автора для обратной связи; текст вопроса; дату и содержание ответа; информацию об ответственном исполнителе, предоставившем ответ. Итоговый реестр передается на хранение начальнику отдела документооборота и делопроизводства.

Разработано

Начальник отдела документооборота
и делопроизводства

Начальник организационно-методического
отдела

Начальник группы по слаботочным
системам №2 (ЛВС – компьютерная сеть)



О.В. Долгова

А.Ф. Асташкин

Н.В. Дюкарева

Согласовано

Заместитель главного врача
по медицинской части

Начальник юридического отдела



Д.Б. Шутов



Т.Л. Изгагина

Приложение № 1
к Положению о работе с обращениями
граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)

Карточка обращения гражданина
в программе «Регистрация документов организации»

| | | | |
|---|--|-------------------------------|--|
| Карточка внутреннего документа организации Карточку внес: | | | |
| | | | |
| Тип документа: | | | |
| Номер документа: | | Дата документа: | |
| | | | |
| № внутреннего: | | Дата внутреннего: | |
| <i>Дополнительный номер:</i> | | | |
| | | | |
| Исполнитель: | | | |
| Дата получения документа исполнителем: | | Подпись _____ | |
| | | | |
| Наименование: | | | |
| Содержание: | | | |
| | | | |
| Местонахождение: | | Дата контроля (периодичность) | |
| Контроль: | | Дата исполнения: | |
| Кол-во экземпляров: | | Кол-во листов: | |
| Номера страниц: | | | |

Приложение № 2
к Положению о работе с обращениями
граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)

Регистрационная карточка личного приема гражданина

Лицевая сторона

| |
|--|
| Фамилия _____ |
| Имя, отчество _____ |
| Адрес _____ |
| Дата приема _____ |
| Содержание обращения _____ |
| _____ |
| _____ |
| Ф.И.О. должностных лиц, проводивших прием: |
| 1. _____ / _____ |
| 2. _____ / _____ |
| 3. _____ / _____ |

Оборотная сторона

| |
|--|
| Отметка о результатах приема (принято письменное обращение, просьба удовлетворена, даны необходимые устные разъяснения и др.) _____ |
| _____ |
| _____ |
| _____ |
| Регистрационный номер письменного обращения _____ от _____ 20__ г. |
| Примечание _____ |
| _____ |
| _____ |
| _____ |

Приложение № 2
к приказу ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 16 » 08 20 24 г. № 102

Перечень лиц, уполномоченных проводить прием граждан по личным вопросам
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

- | | | |
|----|----------------------------|----------------|
| 1. | Главный врач | Базылев В.В. |
| 2. | Заместитель главного врача | Шутов Д.Б. |
| 3. | Заместитель главного врача | Тунгусов Д.С. |
| 4. | Заведующий отделением | Алирзаева К.Х. |
| 5. | Начальник отдела | Асташкин А.Ф. |

Приложение № 3
к приказу ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава
России (г. Пенза)
от « 16 » 08 20 24 г. № 102

График приема граждан по личным вопросам
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Пенза)

Прием граждан по личным вопросам проводится каждую среду с 15:00 до 17:00 в приемной заместителя главного по медицинской части (административный корпус, 3 этаж, помещение ЗР08)*.

*в случае необходимости может быть назначен дополнительный прием вне установленных дней.

Начальник организационно-методического
отдела



А.Ф. Асташкин

Начальник отдела документооборота
и делопроизводства



О.В. Долгова

Начальник юридического отдела



Т.Л. Изгагина