

**ИНСТРУКЦИЯ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ТВЕРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**«Тверской областной клинической наркологической диспансер»
(далее: Инструкция)**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 02.05.2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и от 21.11.2001 № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2023г. №2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения" и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «ТОКНД» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан главным врачом, его заместителями.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции:

- **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

- **предложение** - 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

государственных органов, органов местного самоуправления 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;

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

1.5. ГБУЗ «ТОКНД» обязано в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.6. Граждане могут направлять письменные обращения в ГБУЗ «ТОКНД» в виде обращения в письменной форме, а также в форме электронного документа.

1.7. Направление обращений физическими и юридическими лицами с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) осуществляется при условии наличия подтвержденной учетной записи и прохождения процедур идентификации и аутентификации с использованием федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

1.8. Направление обращений физическими и юридическими лицами с использованием единого портала осуществляется посредством:

А) электронных форм Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), размещенных на официальном сайте и учреждения;

Б) личных кабинетов физического или юридического лица на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

В) мобильного приложения Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

1.9. Обращение граждан в письменной форме должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества (при наличии) и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения и дату обращения. В случае необходимости, с целью подтверждения своих доводов, граждане могут приложить к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

1.10. В обращении в электронной форме гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты либо использует адрес личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которому должен быть направлен ответ. К такому обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.11. Получение и обработка учреждением обращений в электронной форме, а также направление ответов на такие обращения осуществляются с использованием платформы обратной связи единого портала государственных и муниципальных услуг (функций).

1.12. Обращения, поданные с использованием единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым единым порталом

регистрационным номером. При поступлении обращения в учреждение производится дополнительная регистрация учреждением в соответствии с пунктами 1.15, 2.1 настоящей Инструкции.

1.13. Подготовка ответов на обращения осуществляется уполномоченными лицами учреждения в сроки, установленные Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.14. Ответы на обращения направленные посредством единого портала могут подписываться усиленной неквалифицированной электронной подписью уполномоченного лица учреждения, сертификат ключа проверки которой создан и используется в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме, в установленном Правительством Российской Федерации порядке и направляются физическому или юридическому лицу с использованием платформы обратной связи единого портала.

1.15. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ «ТОКНД» подлежит обязательной регистрации в день поступления в учреждение.

1.16. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей ГБУЗ ТОКНД, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.17. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо не позднее семи дней со дня регистрации о направлении в другой орган власти, орган местного самоуправления (или их структурные подразделения), другое учреждение, предприятие, организацию в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой адрес сообщается заявителю.

1.18. В случае принятия письменного обращения к рассмотрению принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.19. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. При этом обращения, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.20. Главный врач, его заместители, руководители структурных подразделений при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- контролировать работу по рассмотрению обращений граждан в учреждении, принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.21. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных почтового адреса по которому может

быть направлен ответ.

1.22. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в медицинскую организацию с критикой деятельности указанной медицинской организации или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

1.23. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.24. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

2.1. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета обращения граждан (Приложение №1). В том числе, подлежат обязательной регистрации обращения, поступившие на электронную почту, на сайт учреждения, поступившие в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), переданные руководителям структурных подразделений и специалистам учреждения. Рассмотрение и передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

2.2. Электронные версии, распечатываются в бумажном варианте специалистом, получившим обращение, и передаются на регистрацию.

2.3. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется секретарем приемной главного врача, которая обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информирует руководство о состоянии их исполнения.

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются. Регистрационный номер обращения и дата поступления указывается в штампе. Штамп проставляется, как правило, в верхней части лицевой стороны документа. Регистрационный номер состоит из порядкового номера обращения и даты поступления.

2.5. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.6. При поступлении писем, где указано о приложении документов, или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.7. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица.

2.8. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

2.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения в соответствии с компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.11. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер. В правом верхнем углу на обращении делается отметка "Повторно".

2.12. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ГБУЗ «ТОКНД», рассматриваются как первичные.

По коллективным обращениям в левом верхнем углу на обращении делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, адресованные главному врачу передаются секретарю для представления руководителю, далее по указанию руководства обращения направляются на исполнение заместителям главного врача, в структурные подразделения, специалистам, во врачебную комиссию.

В таком же порядке решается вопрос о коллективных обращениях, а также обращениях граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные обращения граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения главным врачом, то они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

2.13. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" после регистрации передаются тем лицам, кому они адресованы.

2.14. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким сотрудникам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

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

2.16. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению ГБУЗ «ТОКНД»;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

2.17. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции учреждения, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в семидневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.18. Данные о содержании обращения, форме обращения, ответственном исполнителе, результате исполнения, способе направления ответа отражаются в журнале учета обращения граждан.

2.19. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, и подписью руководителя подразделения, ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем ответственному лицу.

2.20. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в приемной главного врача отдельно от других документов.

2.21. Главный врач, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, 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 заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации письменных обращений граждан делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.22. Сроки хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с перечнями документальных материалов и сроков их хранения, действующими в учреждениях здравоохранения.

2.23. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленных сроков хранения, сдаются в архив учреждения, по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

2.24. Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.25. Письменное или устное обращение не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение обращения не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

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 исчисляются со дня их регистрации в учреждение здравоохранения.

3.2. Поступившие обращения рассматриваются и разрешаются в срок до 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В случае, если обращение направлено через орган власти (Министерство здравоохранения Гверской области и др.), обращение рассматривается в срок, определенный руководителем такого органа.

3.3. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок его рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на 30 дней, с сообщением об этом заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения.

3.4. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящей Инструкцией.

4. Организация личного приема граждан

4.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим приказом главного врача. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах в учреждении, а также на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

4.3. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностного лица, осуществляющего 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 сотрудников соответствующих структурных подразделений учреждения.

4.6. Прием начинается с установления личности гражданина (гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность).

4.7. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение 2). 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.

4.8. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными 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 срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.9. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан (Приложение 3) на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

4.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий.

5. Особенности рассмотрения обращений граждан, страдающих психическими расстройствами

5.1. Диагноз психического заболевания не является поводом для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматриваются в общем порядке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и настоящей инструкцией.

5.2. Сведения о наличии у гражданина психического расстройства, фактах обращения за психиатрической помощью и лечении в учреждении, оказывающем такую помощь, а также иные сведения о состоянии психического здоровья являются врачебной тайной, охраняемой законом. Для реализации прав и законных интересов лица, страдающего психическим расстройством, по его просьбе либо по просьбе его законного представителя им могут быть предоставлены сведения о состоянии психического здоровья данного лица и об оказанной ему психиатрической помощи.

6. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.2. Главный врач осуществляют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка

рассмотрения обращений граждан.

6.3. Главный врач контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство.

6.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на обращении делается отметка "Особый контроль".

6.5. При осуществлении контроля обращается 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.

6.6. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал регистрации обращений граждан, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: главному врачу и заместителю главного врача по медицинской части - ежеквартально, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

6.7. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности учреждения, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе учреждения.

6.8. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

6.9. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения.

6.10. Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач или другое должностное лицо учреждения, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

Приложение №1
К Инструкции,
утвержденной приказом
от « _____ » _____ 2024г.
№ _____

Журнал учета обращений граждан

Начат:
Окончен:

№ п/п	Дата	Ф.И.О. заявителя	Контактные данные	Форма обращения	Ответственный исполнитель (Ф.И.О., срок исполнения)	Результат (отметка об исполнении и ответе)	Примечание

Карточка учета личного приема граждан

№ _____ дата регистрации "___" _____ 20___ г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан _____

Место работы, должность заявителя _____

Инвалидность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Ф.И.О. должность лица, ведущего прием _____

Кому, что и в какие сроки поручено _____

Результат рассмотрения обращения _____

Приложение №3
К Инструкции,
утвержденной приказом
от « _____ » _____ 2024г.
№ _____

Журналу учета личного приема граждан

N п/п	Дата обращения	Ф.И.О. заявителя	Адрес	Краткое содержание вопроса	Решение вопроса	Ф.И.О., должность лица, осуществляющего личный прием	Примечание

**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Тверской области
«Тверской областной клинический наркологический диспансер»**

170043 город Тверь, улица Королева, дом 10

г.Тверь

«01» апреля 2024г.

ПРИКАЗ №37

«Об утверждении новой редакции Инструкции о порядке рассмотрения обращения граждан в ГБУЗ «ТОКНД»»

В целях упорядочения работы с обращениями граждан и во исполнение требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Постановления Правительства РФ от 27 декабря 2023 г. N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие новую редакцию Инструкции о порядке рассмотрения обращения граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Тверской области «Тверской областной клинический наркологический диспансер»
2. Заместителям главного врача, руководителям структурных подразделений ГБУЗ «ТОКНД» неукоснительно соблюдать порядок и сроки рассмотрения обращений.
3. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач ГБУЗ «ТОКНД»



В.В.Кочегуров