

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
исполнения государственной функции «рассмотрение обращений  
граждан в администрации ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Административный регламент рассмотрения обращений граждан в ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ», создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при исполнении государственной функции, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, осуществляющему функции представителя власти.

1.2. Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации <1>;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» <2>;

Законом Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» <3>;

Уставом (Основным Законом) Тамбовской области Российской Федерации;

Законом Тамбовской области от 25.11.2005 № 391-З «О системе исполнительных органов государственной власти Тамбовской области» <4>;

постановлением администрации области от 05.12.2005 № 1108 «О структуре исполнительных органов государственной власти области» <5>;

постановлением администрации области от 02.02.2006 № 69 «Об утверждении Положения об управлении здравоохранения Тамбовской области» <6>.

1.3. Государственная функция исполняется администрацией ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»

1.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

**2. Требования к порядку исполнения государственной функции по  
рассмотрению обращений граждан**

2.1 Порядок информирования об исполнении государственной функции.

2.1.1 Информация о государственной функции предоставляется:  
непосредственно в здании ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования;

посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том

числе в сети Интернет).

2.1.2 Местонахождение ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»: с.Бондари, улица Лермонтовская 33, 393320, контактный телефон (телефон справок): 8(47534) 2-45-40, 72-25-19, адрес электронной почты: [bondarskay.zrb@yandex.ru](mailto:bondarskay.zrb@yandex.ru). Контактные телефоны структурных подразделений ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»: главный врач: 2-51-51; заместитель главного врача по лечебной работе: 2-41-32; зав. поликлиникой: 2-44-32; зам. главного врача по экономическим вопросам: 2-44-13; главный бухгалтер: 2-30-37.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ» сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на информационном стенде внутри здания поликлиники ЦРБ.

2.1.4. На информационных стендах в помещениях ЦРБ размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению государственной функции;
- график приема граждан должностными лицами ЦРБ;
- порядок информирования о ходе исполнения государственной функции;
- порядок получения консультаций;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих государственную функцию.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения государственные гражданские служащие подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в которой позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности государственного гражданского служащего, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.1.6. Представители ЦРБ, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.1.7. Гражданин с учетом графика (режима) работы Бондарской ЦРБ с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.

2.1.8. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых 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.

## **2.2. Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции**

2.2.1 Консультации (справки) по вопросам исполнения государственной функции предоставляются государственными гражданскими служащими, обеспечивающими исполнение государственной функции.

2.1.2. Консультации представляются по вопросам: требований к оформлению письменного

обращения; требований к заявителю, пришедшему на прием; заместителями могут устанавливаться сокращение сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

## **2.5 Требования к местам для информирования**

Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами для оформления документов;
- терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному portalу).

7

## **2.6 Требования к местам для ожидания**

2.6.1. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц.

2.6.2. Места ожидания в очереди на предоставление информации могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

2.6.3. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями. Для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

2.6.4. Места для ожидания должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организация работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03»

2.6.5. Места для ожидания оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

2.6.6. В период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

## **2.7. Требования к местам приема граждан**

2.7.1. Прием граждан представителями администрации ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ» осуществляется в рабочих кабинетах.

2.7.2. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками.

2.7.3. Место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

2.7.4. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах, должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

## **3. Административные процедуры**

3.1. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения.

3.1.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация обращения; направление обращения должностному лицу; рассмотрение

обращения; рассмотрение обращения исполнителем; направление ответа гражданину; оформление дела по обращению; анализ обращений граждан.

3.1.2. Прием и регистрация обращения.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление обращения гражданина в управление здравоохранения области.

3.1.2.2. Обращение может поступить в администрацию ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ» одним из следующих способов:

- почтовым отправлением;
- посредством факсимильной связи;
- фельдъегерской связью;
- по электронной почте, с использованием иных средств связи
- (электронные обращения);
- нарочным.

8

3.1.2.3. Принятые обращения граждан передаются в порядке делопроизводства в отдел кадров ЦРБ.

3.1.2.4. Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, чтение, определение содержания вопросов обращения, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка истории обращений гражданина) осуществляется секретарем главного врача, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

При регистрации в «журнал документов» вносится следующая информация о поступившем обращении: дата поступления обращения; вид обращения (заявление, предложение, жалоба); данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес);

данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения.

Датой поступления считается дата, указанная на штампе управления здравоохранения области.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных АСКОГ.

Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Обращения одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считается повторными обращения одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

### **3.1.3. Направление обращения должностному лицу ТОГБУЗ «Бондарская ЦРБ»**

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений представитель администрации, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в ЦРБ, отбирает обращения, которые не подлежат рассмотрению по существу вопросов согласно статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения;

- обращения, текст которых не поддается прочтению, или смысл которых не ясен;
- обращения заявителей, с которыми прекращена переписка по поставленным вопросам;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения.

По первым трем названным группам обращений государственный гражданский служащий управления, ответственный за подготовку уведомлений граждан по обращениям, не подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением представителю администрации (главному врачу или его заместителю) на подпись. Подписанное уведомление передается для отправки заявителю.

Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в управлении здравоохранения, направляет первому заместителю управления здравоохранения области для подготовки письменных разъяснений по вопросам обжалования судебных решений, о чем делается отметка в «журнале документов».

3.1.3.3. Анонимные обращения направляются главному врачу для ознакомления.

#### **3.1.4. Рассмотрение обращения руководителем управления здравоохранения области, осуществляющим исполнение государственной функции.**

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в приемную главного врача

3.1.4.2. Главный врач рассматривает вопрос об отнесении к компетенции ЦРБ рассмотрения вопросов, содержащихся в обращении.

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы:

содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию управления здравоохранения области;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции управления здравоохранения области;

содержащие вопросы, которые относятся к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

повторные обращения;

многократные обращения (три и более раз);

обращения, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

По каждому обращению главный врач готовит поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса с привлечением специалистов различных отраслей и органов власти ( межведомственной комиссией).

Повторные обращения граждан в обязательном порядке ставит на рабочий контроль независимо от того, к компетенции какого органа относится рассмотрение поставленного вопроса.

3.1.4.3. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, оно направляется в территориальные органы федеральных органов государственной власти в соответствии с их компетенцией.

Максимальный срок направления обращения в орган, компетентный рассматривать информацию о противоправном деянии - 5 дней со дня регистрации обращения в управление здравоохранения области.

3.1.4.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача, главный врач готовит поручение о переадресации обращения согласно компетенции и уведомлении заявителя.

Максимальный срок передачи обращений - 2 рабочих дня с момента поступления обращения в ЦРБ.

### **3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем**

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с резолюцией руководителя с прилагаемыми документами заместителям.

3.1.5.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории предложений, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении:

- по совершенствованию оказания медицинской помощи населению;
- по совершенствованию лекарственного обеспечения;

10

По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.1.5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории заявления, исполнитель:

- выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц;
- проводит анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.1.5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к жалобе, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц. Для этого исполнитель:

определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц) (принадлежность прав, свобод и законных интересов, их вид, какими действиями нарушены и др.);

устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создавших угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер;

организует привлечение к ответственности (дисциплинарной, административной) лиц, виновных в нарушении прав, свобод или законных интересов граждан в пределах своей компетенции.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.1.5.5. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель вправе:

- запросить дополнительную информацию;
- пригласить на личную беседу гражданина, запросить у него дополнительную информацию;

- инициировать проведение проверки. Проведение проверки осуществляется в пределах полномочий по осуществлению внутреннего контроля (проверки правомерности либо неправомерности действий (бездействия) должностных лиц ЦРБ.

3.1.5.6. В случае необходимости получения дополнительной информации по вопросам, поставленным в обращении, в иных органах государственной власти, в органах местного самоуправления, организациях исполнителем подготавливается запрос.

Запрос должен содержать:

данные об обращении, по которому запрашивается информация;

вопрос обращения, для разрешения которого необходима информация;

вид запрашиваемой информации, содержание запроса;

срок, в течение которого необходимо предоставить информацию по запросу, не более 15 дней. В исключительных случаях при наличии оснований для продления сроков рассмотрения обращения гражданина данный срок может быть продлен, но не более чем на 20 дней.

Запрос подписывается первым заместителем начальника управления здравоохранения области, давшим поручение исполнителю по рассмотрению обращения. Запрос направляется в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или организацию.

При подготовке ответа на запрос в обязательном порядке указываются реквизиты запроса, по которому подготовлена информация, сведения об обращении и запрашиваемая информация по вопросам обращения, а также сведения о причинах нарушения сроков (в случае нарушения сроков подготовки информации по запросу) или причинах невозможности предоставления запрашиваемой информации.

3.1.5.7. В случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

Приглашение гражданина на беседу осуществляется по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

3.1.5.8. При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

В ответе на обращение, рассмотрение которого производилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы.

3.1.5.9. При рассмотрении обращения исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

3.1.5.10. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

- ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

- в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

### **3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль**

3.1.6.1. Использование АСКОГ позволяет осуществлять текущий (заблаговременный

- за неделю до установленного срока) контроль за сроками рассмотрения обращений граждан. Государственный гражданский служащий, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, при необходимости осуществляет напоминание по исполнению поручений руководителя управления здравоохранения.

3.1.6.2. Основанием для начала административной процедуры является поступление на рассмотрение руководителя управления области:

информации от исполнителя о результатах рассмотрения обращения;  
подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина.

Руководитель начальника управления здравоохранения области: рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан;

при необходимости ставит рассмотрение обращения на дополнительный контроль.

3.1.6.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы; противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

отсутствие полной информации по поставленным вопросам; необходимость дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией управления здравоохранения области.

3.1.6.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу.

3.1.6.5. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает руководитель управления здравоохранения области.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае руководитель управления области снимает обращение с контроля, списывая «в дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

### **3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение**

3.1.7.1. Делопроизводитель направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный руководителем ЦРБ ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.1.7.2. Государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство в управлении здравоохранения области формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных АСКОГ информацию о результатах рассмотрения обращения.

В «журнал документов» АСКОГ заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания «в дело» ответа, полученного от исполнителя.



Максимальный срок рассмотрения обращения с момента его регистрации не может превышать 30 календарных дней за исключением случаев, предусмотренных законом, с уведомлением об этом заявителя.

3.1.7.3. Государственный гражданский служащий, ответственный за контроль и организацию работы по рассмотрению обращений граждан, проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных АСКОГ, где делает отметку о поступлении дела на хранение.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления здравоохранения области.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных обращений хранятся в картотеке обращений граждан, которая комплектуется территориальной принадлежности обращений и фамилиям авторов в алфавитном порядке.

Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается канцелярией управления здравоохранения области в течение двух лет, после чего они передаются в архив управления здравоохранения области.

По истечении сроков хранения в архиве управления здравоохранения области соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии управления здравоохранения области уничтожаются в установленном порядке.

## **3.2. Последовательность административных действий (процедур) личного приеме граждан.**

3.2.1. Исполнение государственной функции включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация обращения;
- рассмотрение обращения;
- подготовка письменного или устного ответа;
- оформление дела при его наличии;
- анализ обращений граждан.

3.2.2. Регистрация устного обращения.

3.2.2.1. Основанием для начала исполнения функции является устное обращение гражданина на личный прием к руководителям управления здравоохранения области.

3.2.2.2. Делопроизводитель, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения - 5 минут.

3.2.2.3. Делопроизводитель, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан.

При необходимости распечатывает историю обращений гражданина, которая передается должностному лицу, осуществляющему личный прием. Максимальный срок исполнения действия составляет 10 минут.

3.2.2.4. Общий срок выполнения административных процедур по регистрации устных обращений не должен превышать 25 минут.

3.2.2.5. Устные обращения, поступившие в ходе «прямого эфира», по рассмотрению которых руководителями управления здравоохранения области даны поручения,

государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство в управлении здравоохранения области регистрирует обращение гражданина в журнал устных обращений, все необходимые сведения заносят в базу данных АСКОГ.

3.2.2.6. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, при проявлениях им агрессии либо неадекватного поведения.

### **3.2.3. Рассмотрение устного обращения**

3.2.3.1. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется государственным гражданским служащим управления здравоохранения области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя. 14

3.2.3.2. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы.

3.2.3.3. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу государственным гражданским служащим управления здравоохранения области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан, либо приглашает к другому должностному лицу согласно характеру поставленных вопросов, либо разъясняет, в какие государственные органы следует обратиться для решения поставленных вопросов.

3.2.3.4. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие поручения, которые фиксируются государственным гражданским служащим управления здравоохранения области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

3.2.3.5. 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 контрольно- регистрационной карточке.

Во время личного приема должностными лицами, осуществляющими личный прием, не допускается рассмотрение служебных вопросов.

3.2.3.6. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

3.2.3.7. Во время личного приема гражданин имеет возможность сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

3.2.3.8. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 40 минут.

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

3.2.3.10. Руководители управления здравоохранения области, могут проводить выездные личные приемы граждан в муниципальных образованиях и городских округах области (органах местного самоуправления), общественных приемных главы администрации области, организациях, на предприятиях области. Все административные процедуры при проведении выездных личных приемов руководителей управления здравоохранения области, других должностных лиц соответствуют данному разделу административного регламента. 15

### **3.2.4. Подготовка письменного ответа**

3.2.4.1. После окончания личного приема государственный гражданский служащий управления здравоохранения области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

Заявления граждан, изъявивших желание передать свое обращение в письменном виде, не дожидаясь личного приема, передаются вместе с регистрационно-контрольной карточкой в канцелярию управления здравоохранения области.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема (прямого эфира) необходимость подготовки письменного ответа на устное обращение, определяет исполнителя по подготовке письменного ответа и ставит обращение на контроль.

В случае необходимости должностное лицо, осуществляющее личный прием, оформляет резолюцию, в которой даются соответствующие поручения исполнителям по рассмотрению обращения.

3.2.4.3. Контроль за исполнением поручений, указаний, данных во время личного приема граждан, своевременностью и качеством исполнения поручений, данных в результате личного приема, возлагается на начальников отделов управления здравоохранения области.

Подготовка письменного ответа осуществляется в соответствии с административными процедурами, изложенными в пунктах 3.1.4.2 - 3.1.5.6 и 3.1.5.9-3.1.5.12. данного административного регламента.

3.2.4.4. В соответствии с резолюциями должностных лиц, проводивших прием граждан, государственный гражданский служащий, осуществляющий обеспечение исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан, готовит и направляет исполнителям поручения с указанием сроков их рассмотрения, заполняя необходимые данные в электронной базе данных АСКОГ.

3.2.4.5. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «в дело» либо дают дополнительные поручения.

### **3.2.5. Контроль и оформление дела по обращению**

3.2.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление подготовленного исполнителем проекта ответа по обращению гражданина на рассмотрение должностному лицу, проводившему прием.

3.2.5.2. Должностное лицо, проводившее прием, рассматривает проект ответа, дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина, определяет вид и порядок привлечения к ответственности лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

3.2.5.3. Основанием для возврата проекта ответа на повторное рассмотрение может являться:

оформление проекта ответа с нарушением установленной формы;

противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

3.2.5.4. В случае возврата проекта ответа, исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

3.2.5.5. Решение об окончании рассмотрения обращения принимает должностное лицо, проводившее прием.

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

3.2.5.6. Государственный гражданский служащий, ответственный за делопроизводство в управлении здравоохранения области, ответственный за контроль, формирует дело по обращению гражданина, вносит в базу данных АСКОГ информацию о результатах рассмотрения обращения.

В базу данных АСКОГ вносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе дополнительно поступившие по завершении работы с обращением.

3.2.5.6. Государственный гражданский служащий управления здравоохранения области, ответственный за ведение делопроизводства по устным обращениям граждан, проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных АСКОГ и делает отметку в базе данных о поступлении дела по рассмотрению обращения на хранение.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел управления здравоохранения области.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

Хранение материалов по устным обращениям обеспечивается отделом кадров управления здравоохранения области в течение двух лет, после чего они передаются в архив управления здравоохранения области.

По истечении сроков хранения в архиве управления здравоохранения области соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии управления здравоохранения области либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

### **3.3. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции**

3.3.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению государственной функции, и принятием решений осуществляется должностными лицами, ответственными за организацию работы по исполнению государственной функции.

3.3.2. Делопроизводитель, несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Главный врач несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.

Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства.

3.3.3. Текущий контроль осуществляется путем проведения главным врачом проверок соблюдения и исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Тамбовской области.

3.3.4. Контроль за полнотой и качеством исполнения государственной функции включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

3.3.5. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3.6. Для проведения проверки полноты и качества исполнения государственной функции на основании приказа управления здравоохранения формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие управления здравоохранения области.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

3.3.7. В рамках контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному

выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

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

Аналитическая работа по обращениям граждан ведется в отделе кадров управления здравоохранения области в тесном взаимодействии со всеми структурными подразделениями управления здравоохранения области. Анализ поступивших в управление здравоохранения области обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей АСКОГ.

В этих целях исполнители (структурные подразделения управления здравоохранения области), представляют в отдел кадров управления здравоохранения области информацию о результатах рассмотрения обращений граждан.

Информационно-аналитические справки направляются начальнику управления здравоохранения области, его заместителям, структурным подразделениям управления здравоохранения области, а также готовится информация в управление по связям с общественностью администрации области.

Вопросы работы с обращениями граждан регулярно рассматриваются администрацией ЦРБ на коллегиях, совещаниях с сотрудниками.

В соответствии с отдельными поручениями начальника управления здравоохранения области, его заместителей готовится информация об обращениях граждан, поступающих из определенного муниципального образования или городского округа за определенный временной период, а также по конкретной тематике.

#### **3.5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.**

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

В данном случае вышеупомянутые органы и должностные лица обязаны рассмотреть жалобу в месячный срок. Если гражданину в удовлетворении жалобы отказано или он не получил ответа в течение месяца со дня ее подачи, он вправе обратиться с жалобой в суд по месту жительства гражданина или месту нахождения управления здравоохранения области.