

**ГБУЗ РК "Республиканский центр по профилактике и борьбе со  
СПИДом и инфекционными заболеваниями"**

г. Сыктывкар

**ПРИКАЗ**

№ 18-ц

"01" апреля 2023г.

"О порядке рассмотрения обращений граждан  
в ГБУЗ РК "Центр СПИД"

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и приказом Министерства здравоохранения Республики Коми от 25.09.2007г. № 9/173 "О введении в действие Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждениях здравоохранения Республики Коми":

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГБУЗ РК "Центр СПИД" (далее – Порядок) (приложение № 1).
2. Утвердить график личного приёма руководителей ГБУЗ РК "Центр СПИД" и руководителей структурных подразделений (приложение № 2).
3. Назначить ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан в ГБУЗ РК "Центр СПИД" (регистрация, учёт) секретаря – машинистку ГБУЗ РК "Центр СПИД" С.Н. Прончатову.
4. Назначить ответственным за проведение анализа обращений граждан в ГБУЗ РК "Центр СПИД" с оформлением ежеквартальной и годовой информационно – аналитической справки и предоставлением её главному врачу ГБУЗ РК "Центр СПИД" заместителя главного врача Т.К. Ленскую.
5. Приказ ГБУЗ РК "Центр СПИД" № 5 от 03.04.2017г. "О порядке рассмотрения обращения граждан" считать утратившим силу.
6. Специалисту по кадрам ознакомить с приказом всех заинтересованных лиц в трехдневный срок.
7. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Е.Н. Жиглова

## **Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших в ГБУЗ РК "Центр СПИД"**

### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящий Порядок определяет порядок регистрации и рассмотрения письменных обращений граждан, обращений групп граждан, в том числе юридических лиц, а также обращений, поступивших посредством факсимильной связи, на электронную почту ГБУЗ РК "Центр СПИД", через сайт ГБУЗ РК "Центр СПИД", контроля за их исполнением, организации личного приёма граждан в соответствии с Федеральным Законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Республики Коми от 11.05.2010г. № 47-РЗ "О реализации права граждан на обращение в Республике Коми".

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

- обращение - направленное в ГБУЗ РК "Центр СПИД" в письменной форме, в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, устное обращение;

- предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ГБУЗ РК "Центр СПИД";

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов или иных нормативных актов, недостатках в работе ГБУЗ РК "Центр СПИД" и сотрудников ГБУЗ РК "Центр СПИД", либо критика деятельности указанных лиц;

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

- устное обращение – предложение, заявление или жалоба гражданина в ГБУЗ РК "Центр СПИД" в устной форме.

1.3. Делопроизводства по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на секретаря – машинистку.

### **2. Приём, учёт и регистрация обращений.**

2.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приёма граждан, подлежат обязательной регистрации. Письменные обращения регистрируются секретарём – машинисткой в "Журнале учёта обращений граждан" (приложение № 1 к Порядку) в течение трёх дней с момента поступления, устные – в день их поступления.

2.2. Гражданин (далее – заявитель) в своём обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому

должен быть направлен ответ, четко излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. Обращения, в которых отсутствуют фамилия и адрес, к рассмотрению не принимаются. Обращения, содержащие информацию о готовящихся или совершённых противоправных действиях, направляются для проверки в соответствующие государственные органы.

2.3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений не допускается.

2.4. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются в почтовое отделение связи не вскрытыми для последующего отправления адресату.

2.5. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них писем и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются). Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя ил по штемпелю подтвердить дату отправления и получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.6. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения. Регистрационный номер состоит из порядкового номера обращения

Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа или на свободном месте лицевой стороны первого листа.

2.7. При поступлении документов, где указано о приложении листов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.8. Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.9. Повторные обращения регистрируются так же, как первичные. Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. При поступлении повторного письма проводится анализ причин, побудивших заявителя вновь обратиться в ГБУЗ РК "Центр СПИД".

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, но в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.10. Если от заявителя поступило несколько обращений, но по разным вопросам, каждое обращение регистрируется отдельно.

2.11. Сопроводительные записки к обращениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке.

2.12. Справки, заключения и другие документы по рассмотрению обращений подлежат обязательной регистрации, как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства ГБУЗ РК "Центр СПИД".

2.13. В каждом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.14. Секретарь – машинистка в день регистрации в "Журнале обращений граждан" регистрирует обращение на официальном сайте ССТУ.РФ путём внесения необходимых данных. Не подлежат обязательной регистрации на сайте ССТУ.РФ обращения органов исполнительной власти в качестве разъяснения на запрос заявителя, обращения о даче разъяснений главным внештатным специалистам Министерства здравоохранения Республики Коми, иные обращения, не связанные с подготовкой ответа лично заявителю.

### **3. Рассмотрение обращений.**

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью должностных лиц ГБУЗ РК "Центр СПИД" по письменному поручению главного врача.

3.2. Запрещается направлять обращения заявителей на рассмотрение должностного лица, решение и (или) действие которого обжалуется.

3.3. По каждому обращению не позднее чем в трёхдневный срок должно быть принято одно из решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в обращении, не относятся к введению ГБУЗ РК "Центр СПИД";
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.4. Главный врач ГБУЗ РК "Центр СПИД" (уполномоченное должностное лицо) в соответствии со своей компетенцией определяет непосредственного исполнителя для подготовки ответа и направляет в структурные подразделения для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю.

3.5. Исполнитель, получивший поручение для рассмотрения обращения, обязан принять меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявления причин его подачи, принимает меры к устранению этих причин в сроки, определённые действующим законодательством, проверяет правильность заполнения граф в регистрационной карточке.

3.6. При подготовке ответов на письменные обращения заявителей в случае, если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько структурных подразделений ГБУЗ РК "Центр СПИД", копии обращения направляются в каждое структурное подразделение – ответственному исполнителю (указывается в поручении первым) и соисполнителям. Соисполнители в десятидневный срок направляют проекты ответов в части касающейся ответственному исполнителю.

3.7. В случае если должностное лицо считает, что вопросы, содержащиеся в обращении заявителя, не относятся к его компетенции, поручение (в день получения или на следующий день) может быть возвращено секретарю-

машинистке со служебной запиской для передачи на повторное рассмотрение главному врачу ГБУЗ РК "Центр СПИД" (уполномоченному должностному лицу).

3.8. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя, специалистов ГБУЗ РК "Центр СПИД" и иных физических лиц.

3.9. В случае, если обращение одного и того же заявителя и по тем же основаниям было рассмотрено ранее, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. В этом случае должностным лицом на имя главного врача ГБУЗ РК "Центр СПИД" (уполномоченного должностного лица) представляется служебная записка о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу. В случае принятия решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу в адрес заявителя направляется уведомление об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

3.10. В случае, если обращение одного и того же заявителя и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и подготовки ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления решения суда в законную силу, о чем заявитель (группа заявителей) уведомляется письменно.

3.11. В случае если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу решение суда, должностное лицо, которому направлено обращение на рассмотрение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.12. В случае если обращение подано в интересах третьих лиц, и при рассмотрении такого обращения выяснилось, что они возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.13. В случае необходимости обращения рассматриваются с выездом на место.

3.14. На письменное обращение заявителя в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ. Ответ должен быть изложен последовательно, кратко, содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращения слов не допускаются. В левом нижнем углу указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

3.15. При подтверждении фактов, указанных в жалобе, в ответе следует указать на меры, принятые к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.16. В ответах на поручения по рассмотрению обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти, иные организации, в ответе должно быть чётко указано, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ направляется на имя первого подписавшего обращение лица, в отдельных случаях – каждому подписавшему обращение).

3.17. Ответ на обращение готовится на бланке ГБУЗ РК "Центр СПИД", подписывается главным врачом и регистрируется секретарём – машинисткой в "Журнале учёта обращений граждан".

3.18. Ответ заявителю направляется в письменной форме или по электронной почте в зависимости от способа обращения заявителя.

3.19. Секретарь – машинистка в день регистрации обращения в "Журнале учёта обращений граждан" регистрирует ответ и на официальном сайте ССТУ.РФ путём внесения необходимых данных. Не подлежат обязательной регистрации на сайте ССТУ.РФ обращения органов исполнительной власти в качестве разъяснения на запрос заявителя, обращения о даче разъяснений главным внештатным специалистам Министерства здравоохранения Республики Коми, иные обращения, не связанные с подготовкой ответа лично заявителю.

3.20. Отправление заявителю незарегистрированных ответов не допускается.

#### **4. Организация личного приёма граждан.**

4.1. Приём граждан проводится главным врачом или его заместителем в соответствии с графиком приема граждан по личным вопросам.

4.2. Место, дни, часы приёма устанавливаются главным врачом ГБУЗ РК "Центр СПИД" и доводятся до сведения граждан через информационный стенд, размещенный возле регистратуры, и на сайте ГБУЗ РК "Центр СПИД". Кроме того, график приёма конкретного должного лица вывешивается на двери рабочего кабинета.

4.3. Приём граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих приём граждан. Во время личного приёма гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.4. Приём граждан проводится в порядке очередности. Для её соблюдения ведётся список. По желанию граждан может проводиться предварительная запись на приём.

4.5. На каждого гражданина, обратившегося на личный приём, оформляется "Учётная карточка приёма граждан" (далее Учётная карточка) (приложение № 2 к Порядку).

4.6. Заполненная Учётная карточка передаётся исполнителем секретарю – машинистке для регистрации в "Журнале учёта обращений граждан" и формирования дела.

4.7. 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 приёма, о чём делается запись в Учётной карточке. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. На письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, ставится отметка "с личного приёма", обращение регистрируется и рассматривается в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

4.9. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был ответ по существу поставленных вопросов.

4.10. Если решение вопросов, поставленных гражданином во время личного приёма, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего личный приём, гражданину разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и, по возможности, оказывается необходимое содействие.

4.11. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального Закона от 27.07.2006г. № 152-ФЗ "О персональных данных" разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в "Журнале учёта обращений граждан" в установленном Порядке, гражданину даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию должностного лица ГБУЗ РК "Центр СПИД".

4.12. Устные обращения граждан регистрируются в "Журнале учёта обращений граждан" в соответствии с требованиями, установленными настоящим Порядком.

4.13. Ответственным в ГБУЗ РК "Центр СПИД" за устное информирование граждан по телефону является секретарь – машинистка, которая даёт разъяснения по компетенции структурных подразделений, принимает все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. В случае если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе телефонного разговора, не входит в компетенцию секретаря – машинистки, гражданину разъясняется, к кому из должностных лиц ГБУЗ РК "Центр СПИД" ему следует обратиться, и, по возможности, оказывает необходимое содействие.

## **5. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения.**

5.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ РК "Центр СПИД", рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, с указанным сроком исполнения.

5.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлён главным врачом ГБУЗ РК "Центр СПИД", но не более 30 дней. О продлении

срока рассмотрения обращения заявителю и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль, направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль заканчивается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращения.

Датой снятия с контроля является дата исходящего письма заявителю, в контролирующей орган или списания "в дело" обращения.

Решение о снятии с контроля обращения принимает главный врач ГБУЗ РК "Центр СПИД" или другое должностное лицо, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращения.

Ответы на обращения, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

5.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению ГБУЗ РК "Центр СПИД", пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чём письменно сообщается заявителю.

5.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений осуществляется секретарём – машинисткой путём оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответов, истребования от исполнителя причин задержки ответов.

## **6. Анализ письменных и устных обращений.**

6.1. Обращения заявителей анализируются заместителем главного врача ГБУЗ РК "Центр СПИД" по следующим направлениям:

- организация работы по рассмотрению обращений и приёму граждан в ГБУЗ РК "Центр СПИД";
- изучение причин повторных обращений и жалоб граждан, их количество;
- количество обоснованных жалоб;
- меры, направленные на устранение причин и условий, порождающих обоснованные жалобы и повторные обращения;
- организация личного приёма граждан;
- рассмотрение вопросов о работе с обращениями граждан и по личному приёму граждан на оперативных совещаниях у главного врача ГБУЗ РК "Центр СПИД";
- личное участие руководящего состава ГБУЗ РК "Центр СПИД" в рассмотрении обращений граждан и в личном приёме граждан.

На основе анализа поступивших обращений ежеквартально и по итогам года оформляются информационно – аналитические справки (приложение №3 к Порядку) и предоставляются главному врачу ГБУЗ РК "Центр СПИД".



Справка вместе с аналитическим отчётом за текущий календарный год до 30 декабря представляется в Министерство здравоохранения Республики Коми.

При составлении отчёта не учитываются ответы на обращения, направленные в органы государственной власти в качестве разъяснения на запрос заявителя, разъяснения на запросы главных внештатных специалистов Министерства здравоохранения Республики Коми.

## **7. Хранение дел.**

7.1. Обращения, поступившие от граждан, после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем секретарю – машинистке для централизованного формирования дел.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешённые обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

7.3. Обращения, копии ответов на обращения, материалы, связанные с рассмотрением обращения, документы по приёму граждан формируются в дела в соответствии с утверждённой номенклатурой.

7.4. Срок хранения обращения граждан составляет 5 лет.

## **8. Порядок обжалования решений и действий (бездействие), принимаемых и осуществляемых должностными лицами ГБУЗ РК "Центр СПИД" при рассмотрении обращений граждан.**

8.1. Граждане вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц, участвующих в рассмотрении их обращений, в досудебном порядке у вышестоящего по должности руководителя ГБУЗ РК "Центр СПИД".

8.2. Граждане в досудебном порядке могут обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц ГБУЗ РК "Центр СПИД" в Министерстве здравоохранения Республики Коми и Министерстве здравоохранения Российской Федерации.

8.3. Граждане вправе обжаловать решения и действия (бездействие) должностных лиц ГБУЗ РК "Центр СПИД", участвующих в рассмотрении обращений, в судебном порядке.

## **9. Ответственность должностных лиц.**

9.1. Ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несёт главный врач ГБУЗ РК "Центр СПИД".

9.2. Отказ в приёме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, разглашение сведений о частной жизни,

ставших известными в ходе рассмотрения обращений, не исполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, личный приём граждан, несут ответственность за:

- правильность принятых ими мер, за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций;
- своевременное и полное рассмотрение обращений граждан в соответствии с настоящим Порядком;
- уведомлением заявителей о принятых по обращениям решениях и направлении ответов в установленные законодательством Российской Федерации сроки.

Приложение № 1 к Порядку рассмотрения  
обращений граждан

ТИТУЛЬНЫЙ ЛИСТ

**ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Начат "----" \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Окончен "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

На \_\_\_\_\_ листах.

Дело № \_\_\_\_\_

(срок хранения)

ФОРМА ЖУРНАЛА

№ дела. Дата регистрации	ФИО, адрес заявителя, телефон, льгота, социальное положение	Количество листов	Через какие вышестоящие органы поступило	Вид обращения и краткое содержание (повторное с буквой "П")	Кому передано на исполнение, дата передачи на исполнение, срок исполнения	№ и дата исходящего ответа	Примечание- результат исполнения: разъяснено, удовлетворено, отказано...
1	2	3	4	5	6	7	8



Приложение № 3 к Порядку рассмотрения  
обращений граждан

## СПРАВКА О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

			Письменные обращения	Устные обращения	ИТОГО
Всего					
Из них поступило	Через вышестоящие органы				
	От заявителя				
Из них принято	Руководителем				
	заместителем				
Повторные обращения					
Коллективные обращения					
Рассмотрено с нарушением сроков					
Результаты рассмотрения	удовлетворено				
	разъяснено				
	отказано				
	Направлено на рассмотрение Работникам учреждения				
Взято на дополнительный контроль					
Рассмотрено с выездом на место					

**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН  
РУКОВОДСТВОМ ГБУЗ РК "ЦЕНТР СПИД"**

Должность, ФИО	Дни недели	Часы приема	телефон
Жиглова Екатерина Николаевна, главный врач	среда	14.00-15.00	28-64-19
Овчинникова Нина Александровна, заместитель главного врача по эпидемиологическим вопросам	вторник	14.00-15.00	28-64-19
Ленская Татьяна Константиновна, заместитель главного врача	четверг	14.00-15.00	28-64-19