

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ исполнения государственной функции «рассмотрение обращений граждан в ТОГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент рассмотрения обращений граждан в ТОГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в ТОГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» (далее – государственная функция), 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.

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>.

Государственная функция исполняется ответственным лицом назначенным приказом главного врача. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

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

Порядок информирования об исполнении государственной функции.

2.1.1. Информация о государственной функции предоставляется: непосредственно в ТОГБУЗ «Врачебно-физкультурный диспансер» (далее - Диспансер);

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

2.1.2. Местонахождение : г. Тамбов, улица Мичуринская д.150, 392024, контактный телефон (телефон справок): 8(4752)53-11-28, 53-11-69, адрес электронной почты: tambovvfd@mail.ru.

2.1.3. Сведения о графике (режиме) работы Диспансера сообщаются по телефонам для справок (консультаций), а также размещаются на информационном стенде внутри здания Диспансера;

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

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по исполнению государственной функции;

график приема граждан должностными лицами Диспансера;

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

При невозможности ответственного лица, 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. Ответственные лица, 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 Диспансера 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.

Порядок получения консультаций (справок) об исполнении государственной функции

Консультации представляются по вопросам:

требований к оформлению письменного обращения;
требований к заявителю, пришедшему на прием;
мест и графиков личного приема ответственными лицами;
порядка и сроков рассмотрения обращений;
порядка обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения государственной функции.

2.2.3. Основными требованиями при консультировании являются:

компетентность;
четкость в изложении материала;
полнота консультирования.

2.2.4. Консультации представляются при личном обращении, с использованием средств массовой информации, информационных систем общего пользования (в том числе почты и телефонной связи, электронной почты).

Результат исполнения государственной функции

2.3.1. Конечными результатами исполнения государственной функции могут являться:

ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);

отказ в рассмотрении обращения.

2.3.2. Процедура исполнения государственной функции завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме.

Общий срок исполнения государственной функции

2.4.1. Общий срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

2.4.2. В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращениях, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены соответствующими должностными лицами не более чем на один месяц с сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков.

2.4.3. Главным врачом могут устанавливаться сокращенные сроки рассмотрения обращений, если того требуют интересы дела.

Требования к местам для информирования

2.5 Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:
информационными стендами;
стульями и столами для оформления документов.

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).

2.6.3 Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

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

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.

Требования к местам приема граждан

2.7.1. Прием граждан должностными лицами в Диспансере осуществляется в рабочих кабинетах.

2.7.2. Должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

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

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 Диспансер.

3.1.2.2. Обращение может поступить в Диспансер одним из следующих способов:

почтовым отправлением;
по электронной почте, с использованием иных средств связи (электронные обращения);
нарочным.

Прием обращений проводится ответственными лицами Диспансера, осуществляющих обеспечение исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан.

Принятые обращения граждан передаются главному врачу Диспансера.

3.1.2.3. 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 ответственным лицом, за ведение работы по обращениям граждан, как правило, в течение рабочего дня, но не более 3 дней с даты поступления.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то обращение считается коллективным.

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 «Врачебно-физкультурный диспансер»

3.1.3.1. На стадии предварительной обработки поступивших обращений ответственный за работу по обращениям граждан в Диспансере, 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, ответственный за работу с обращениями граждан, не подлежащим рассмотрению, готовит письменное уведомление (разъяснение) заявителю с обоснованием отказа в рассмотрении обращения по существу вопросов и направляет его вместе с обращением должностному лицу (главному врачу) Диспансера подпись. Подписанное уведомление передается в отдел кадров Диспансера для отправки заявителю, о чем делается отметка в «журнале документов». Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 10 рабочих дней со дня регистрации обращения.

3.1.3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, ответственный за работу по обращениям граждан в Диспансере, направляет главному врачу для подготовки письменных разъяснений по вопросам обжалования судебных решений, о чем делается отметка.

3.1.3.3. Ответственный за работу по обращениям граждан в Диспансере, распределяет и направляет членам комиссии по рассмотрению обращений граждан.

3.1.3.4. Анонимные обращения направляются главному врачу Диспансера для ознакомления.

3.1.3.5. Административное действие (направление обращения главному врачу для рассмотрения) входит в административную процедуру по приему и регистрации обращения и не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в Диспансер.

3.1.4. Рассмотрение обращения комиссией по работе с обращениями граждан, осуществляющим исполнение государственной функции.

3.1.4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями в Диспансер.

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

Все поступившие обращения подразделяются на следующие группы: содержащие вопросы, которые не входят в компетенцию Диспансера; содержащие вопросы, которые относятся к компетенции Диспансера; 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 Диспансера готовит поручение о рассмотрении обращения с выездом на место либо комиссионного рассмотрения вопроса.

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. По многократным обращениям комиссия по работе с обращениями граждан на основании истории обращения рассматривает вопрос о обоснованности очередного обращения и готовит главному врачу Диспансера предложение (акт) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при одновременном наличии следующих условий:

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно (два раза и более) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями;

в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть также подготовлено и государственным гражданским служащим, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан в управлении здравоохранения области, по информации, полученной при первичной обработке поступивших обращений. Акт о прекращении переписки подписывает главный врач Диспансера.

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

3.1.4.6. Главный врач передает рассмотренные обращения, ответственному за работу с обращениями граждан.

Максимальный срок передачи обращений – 2 рабочих дня с момента поступления обращения в Диспансер.

3.1.4.7. Ответственный за работу с обращениями граждан в Диспансере по результатам рассмотрения обращений:

вносит в журнал содержание резолюции главного врача, информацию о назначенном исполнителе (ответственном исполнителе и соисполнителях), отметку о постановке рассмотрения обращения на контроль, сроках исполнения поручений;

по обращениям, поставленным на контроль, в сопроводительном письме указывается срок, в который необходимо представить информацию о результатах рассмотрения вопросов, поставленных в обращении, но не более 20 дней, а также вопрос обращения, по которому необходимо подготовить ответ в пределах компетенции государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица.

3.1.4.8. Ответственный за работу с обращениями граждан в Диспансере направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям. Максимальный срок подготовки и направления обращений для

рассмотрения по компетенции – 7 дней со дня регистрации.

3.1.5. Рассмотрение обращения исполнителем

3.1.5.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с резолюцией главного врача с прилагаемыми документами заведующим отделениями (далее – исполнителю).

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 кадровым вопросам.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия.

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или несобвершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, проводятся соответствующие аргументы.

Исполнитель проверяет, соответствует или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям как законодательных и подзаконных актов, так и предписаниям нормативных и других документов области.

Для этого исполнитель получает пояснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучает материалы, представленные гражданином, запрашивает дополнительные материалы.

Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

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 в лечебно-профилактических учреждениях области, органах местного самоуправления;

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 управления здравоохранения области) или контрольно-надзорных полномочий в порядке, установленном действующим законодательством.

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, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты проведения беседы.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

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.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

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, присвоенный управлением здравоохранения области, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя. Если обращение, направленное исполнителю на рассмотрение по компетенции, ставилось первым заместителем начальника управления здравоохранения области на контроль, исполнитель должен направить первому заместителю начальника управления здравоохранения области информацию о результатах рассмотрения обращения в установленные им сроки, проект ответа заявителю.

3.1.6. Работа с обращениями, поставленными на контроль

3.1.6.1. Ответственный за работу с обращениями граждан, ставит на контроль, еженедельно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению.

3.1.6.2. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает главный врач Диспансера.

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

3.1.7. Оформление дела по обращению, хранение

3.1.7.1. Ответственный за работу с обращениями граждан в Диспансере направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный главным врачом ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

3.1.7.2. Ответственный за работу с обращениями в Диспансере формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе, поступившие ответы, справки, вносит журнал информацию о результатах рассмотрения обращения.

В журнале 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. Ответственный за работу с обращениями граждан делает отметку о поступлении дела на хранение.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела.

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.

Хранение осуществляется в архиве Диспансере в течении 3 лет.

По истечении сроков хранения в архиве заключением экспертной комиссии документы уничтожаются в установленном порядке.

3.2. Последовательность административных действий (процедур) при личном 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 главному врачу .

3.2.2.2. Ответственный за работу с обращениями граждан , проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность.

Максимальный срок выполнения – 5 минут.

3.2.2.3. Ответственный за работу с обращениями граждан , регистрирует обращение гражданина в журнале учета устных обращений граждан, а также заносит все необходимые сведения в журнал.

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

3.2.2.5. 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 ответственным за работу с обращениями граждан 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.

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 ответственным за работу с обращениями граждан, 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.

3.2.3.5. 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. 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.

3.2.4. Подготовка письменного ответа

3.2.4.1. После окончания личного приема ответственный за работу с обращениями граждан, 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 ответственному за работу с обращениями граждан.

3.2.4.2. Должностное лицо, установившее в ходе личного приема 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. 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.

3.3. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

3.3.1. Ответственный за работу с обращениями граждан несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

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

3.4. 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 Диспансера.