

**Инструкция  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в КУЗ ВО «ВОКЦМК»**

**1. Общие положения**

Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в КУЗ ВО «ВОКЦМК» (далее - Инструкция) разработана в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции КУЗ ВО «ВОКЦМК», и подготовки письменных ответов на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, а также проверку работы с обращениями граждан.

Рассмотрение обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции КУЗ ВО «ВОКЦМК», осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон);
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Приказами Департамента здравоохранения Воронежской области;
- иными нормативно-правовыми актами.

Нормы настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступившие в КУЗ ВО «ВОКЦМК» в письменной и в устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом.

Рассмотрение обращений в КУЗ ВО «ВОКЦМК» осуществляется сотрудниками учреждения в соответствии с поручениями главного врача.

## **2. Организация рассмотрения обращений**

Организация рассмотрения обращений, поступивших в КУЗ ВО «ВОКЦМК», находится в ведении главного врача, а также сотрудников КУЗ ВО «ВОКЦМК», обеспечивающих документооборот (далее - сотрудники, обеспечивающие документооборот).

Организация рассмотрения обращений включает в себя:

- организацию рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в КУЗ ВО «ВОКЦМК»;
- организацию личного приема граждан в КУЗ ВО «ВОКЦМК».

### **2.1. Организация рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в департамент**

Организация рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в КУЗ ВО «ВОКЦМК», включает в себя следующие процедуры:

- прием, первичную обработку, регистрацию и предварительное рассмотрение письменных обращений;
- направление письменных обращений должностным лицам для рассмотрения;
- рассмотрение письменных обращений и подготовку ответов;
- контроль исполнения письменных обращений и соблюдения сроков рассмотрения;
- информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения письменных обращений, поступивших в КУЗ ВО «ВОКЦМК».

#### **2.1.1. Прием, первичная обработка, регистрация и предварительное рассмотрение письменных обращений**

2.1.1.1. Письменное обращение может поступить по почте, в форме электронного документа, быть передано по факсу или доставлено непосредственно гражданином.

2.1.1.2. Письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают сотрудникам, обеспечивающим документооборот.

2.1.1.3. Сотрудниками, обеспечивающими документооборот, осуществляется первичная обработка поступивших письменных обращений:

- проверяются правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письменного обращения подкалывается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к

письму) подкальваются впереди текста письменного обращения.

В случае отсутствия самого текста письменного обращения сотрудником, обеспечивающим документооборот, составляется справка следующего содержания: «Письменного обращения в адрес КУЗ ВО «ВОКЦМК» нет», дата, личная подпись, которая прилагается к поступившим документам.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

На письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в папке поступивших документов, второй приобщается к поступившему письменному обращению и передается сотрудникам по компетенции для исполнения.

2.1.1.4. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками, обеспечивающими документооборот. Если письменное обращение принято специалистом КУЗ ВО «ВОКЦМК», он должен в течение одного рабочего дня передать его сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для регистрации.

2.1.1.5. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема письменного обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.1.1.6. По просьбе гражданина ставится отметка на копии или втором экземпляре принятого письменного обращения: должность, фамилия, имя, отчество принявшего специалиста, дата.

2.1.1.7. Корреспонденция с пометкой «лично» передается адресатам невскрытой.

В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для регистрации.

2.1.1.8. При получении следующих письменных обращений:

- нестандартных по весу, размеру, форме;
- имеющих неровности по бокам;
- заклеенных липкой лентой;
- имеющих странный запах, цвет;

- в конверте которых прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), сотрудник, обеспечивающий документооборот, не вскрывая конверт, обязан уведомить о получении данного письменного обращения главного врача или, при его отсутствии, заместителя и действовать в соответствии с установленными мерами безопасности при приеме и регистрации поступающей в КУЗ ВО «ВОКЦМК» корреспонденции.

2.1.1.9. Ответы на запросы, связанные с рассмотрением письменных обращений граждан, поступившие из департамента здравоохранения и других организаций, регистрируются и передаются исполнителю для работы.

2.1.1.10. На поступившие в КУЗ ВО «ВОКЦМК» письменные обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа,

занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.1.11. Сотрудник, обеспечивающий документооборот, производит регистрацию письменных обращений в системе электронного документооборота (далее - СЭД) в течение трех дней с даты поступления.

2.1.1.12. При регистрации производятся следующие действия:

- в регистрационной карточке СЭД указываются фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации;

- отмечается тип доставки (Почта России, простое письмо, заказная почта, телеграмма, курьерская доставка, электронная почта т.п.). Если письмо было переслано, указывается, откуда оно поступило (Министерство здравоохранения РФ, Правительство РФ и т.п.), отмечаются дата, номер сопроводительного письма;

- прочитывается обращение, определяется тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с предыдущей перепиской;

- заполняется тематика в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан в программе СЭД;

- осуществляется предварительное рассмотрение обращения для принятия решения о передаче на рассмотрение.

2.1.1.13. По результатам предварительного рассмотрения письменных обращений сотрудники, обеспечивающие документооборот, готовят проекты решений:

- о передаче письменного обращения на рассмотрение руководителю, первому заместителю руководителя, заместителям руководителя;

- о передаче письменного обращения на рассмотрение в отделы КУЗ ВО «ВОКЦМК» по компетенции;

- о возврате письменного обращения, поступившего в КУЗ ВО «ВОКЦМК» не по назначению.

2.1.1.14. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя.

2.1.1.15. Сопроводительные письма к письменным обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации по компетенции, подписываются руководителем или заместителями руководителя. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину посылается уведомление о том, куда направлено его письменное обращение.

## **2.1.2. Направление письменных обращений должностным лицам для рассмотрения**

2.1.2.1. Основанием для направления должностным лицам письменных обращений для рассмотрения является принятие решения в отношении порядка, сроков рассмотрения и ответственных исполнителей.

2.1.2.2. Рассмотренные руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя письменные обращения передаются сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для внесения в карточки регистрационного учета письменных обращений дополнительных сведений о принятых решениях в отношении порядка, сроков рассмотрения и ответственных исполнителях.

2.1.2.3. Заместители руководителя принимают решение в отношении порядка, сроков рассмотрения письменных обращений и ответственных исполнителей (с учетом поручения, данного руководителем, первым заместителем руководителя).

2.1.2.4. Доставка письменных обращений должностным лицам для рассмотрения в бумажном виде или в форме электронного документа осуществляется сотрудниками, обеспечивающими документооборот.

## **2.1.3. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов**

2.1.3.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения в КУЗ ВО «ВОКЦМК», является поступление зарегистрированного в установленном порядке письменного обращения.

2.1.3.2. Начальники отделов принимают решение в отношении порядка, сроков рассмотрения письменных обращений и ответственных исполнителей (с учетом поручения вышестоящего руководителя).

2.1.3.3. Принятое руководителем КУЗ ВО «ВОКЦМК» решение о порядке рассмотрения письменного обращения оформляется в виде поручения на бланке установленной формы или резолюции в СЭД.

2.1.3.4. Поручение или резолюция должны содержать:

- фамилии и инициалы лиц, которым поручается рассмотрение письменного обращения;
- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие;
- порядок и срок исполнения;
- подпись руководителя с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.1.3.5. Письменные обращения с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. Авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан руководителем и уполномоченными им лицами, а письменные обращения оформляются с пометкой «В дело» как исполненные.

2.1.3.6. Рассмотрение исполнителем письменного обращения осуществляется в соответствии с поручением, данным ему вышестоящим руководителем.

2.1.3.7. При необходимости к рассмотрению письменного обращения привлекаются специалисты КУЗ ВО «ВОКЦМК», другие должностные лица КУЗ ВО «ВОКЦМК».

2.1.3.8. В случае, если письменное обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, исполнитель в двухдневный срок возвращает это письменное обращение сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для последующей передачи его для рассмотрения по компетенции.

2.1.3.9. На письменные обращения, не являющиеся предложениями, заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письменные обращения, присланные для сведения и т.д., ответы не даются.

2.1.3.10. В случае, если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким исполнителям, то подготовку ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный первым в резолюции, направленной по СЭД. Соисполнители по рассмотрению письменного обращения не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.1.3.11. Исполнитель имеет право:

- запрашивать и получать от всех сотрудников КУЗ ВО «ВОКЦМК» информацию и материалы, необходимые для рассмотрения письменного обращения и подготовки на него ответа;

- вносить вышестоящему начальнику предложения об изменении порядка рассмотрения вопросов, поставленных гражданином в письменном обращении, если в ходе рассмотрения стали известны дополнительные обстоятельства;

- вносить вышестоящему начальнику предложения: о проведении личной беседы с гражданином, приглашении необходимых должностных лиц для оперативного решения поставленных гражданином вопросов, привлечении к рассмотрению письменных обращений необходимых должностных лиц и экспертов, принятии необходимых организационных и управленческих решений при рассмотрении письменных обращений;

- требовать от специалистов, которым было поручено рассмотрение письменного обращения, дополнительной проверки, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в письменном обращении, или ответ не соответствует установленным требованиям;

- осуществлять снятие копий со всех необходимых документов, относящихся к рассмотрению письменного обращения.

2.1.3.12. Должностные лица, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

2.1.3.13. При утрате исполнителем письменного обращения назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель.

2.1.3.14. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно

замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на исполнении письменные обращения вышестоящему начальнику.

2.1.3.15. Результатом рассмотрения письменного обращения является подготовка и направление ответа гражданину.

2.1.3.16. Текст ответа на письменное обращение должен четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать разъяснения на все поставленные в письменном обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать сведения о принятых мерах.

2.1.3.17. В ответах, адресованных органам, учреждениям и должностным лицам, по поручению которых рассматривалось письменное обращение, должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по результатам рассмотрения коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ.

2.1.3.18. При необходимости, исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения, например, в случае, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, либо при рассмотрении письменного обращения были выявлены обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.

2.1.3.19. По результатам рассмотрения письменного обращения в КУЗ ВО «ВОКЦМК» может быть издан приказ.

2.1.3.20. Подлинники документов, приложенные гражданином к письменному обращению, остаются в деле, если в письменном обращении не содержится просьба об их возврате.

2.1.3.21. Подлинники письменных обращений граждан возвращаются в региональные органы исполнительной власти при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки о возврате в сопроводительном письме.

2.1.3.22. Ответы на письменные обращения подписываются руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя.

2.1.3.23. Ответы на письменные обращения, на которые имеются поручения:

- Администрации Президента Российской Федерации;
- губернатора Воронежской области;
- заместителей губернатора Воронежской области;
- первых заместителей и заместителей председателя правительства Воронежской области;
- председателя Воронежской областной Думы и его заместителей;
- председателей комитетов и депутатов Воронежской областной Думы;
- руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- уполномоченного по правам человека в Воронежской области;
- руководителей федеральных органов исполнительной власти;

- руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти;
- руководителей государственных органов Воронежской области подписывает руководитель, либо по поручению руководителя - заместители руководителя.

2.1.3.24. Сотрудник, обеспечивающий документооборот, проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

2.1.3.25. Ответ на письменное обращение, подписанный руководителем или заместителем руководителя, регистрируется сотрудниками, обеспечивающими документооборот. После регистрации сотрудники, обеспечивающие документооборот, обеспечивают отправку ответа заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.1.3.26. В случае, если ответ на обращение содержит сведения, составляющие врачебную тайну, ответ на обращение выдается заявителю лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность. О порядке и месте выдачи ответа заявитель информируется письменно.

#### **2.1.4. Контроль исполнения письменных обращений и соблюдения сроков рассмотрения**

2.1.4.1. Поступившие в КУЗ ВО «ВОКЦМК» письменные обращения рассматриваются в установленный законодательством срок, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

2.1.4.2. Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.1.4.3. В соответствии с поручениями руководителя может быть установлен более короткий срок рассмотрения письменных обращений, в том числе взятых на особый контроль исполнения.

2.1.4.4. Первый заместитель руководителя, заместители руководителя вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных письменных обращений.

2.1.4.5. На особый контроль исполнения берутся письменные обращения, на которые имеются поручения:

- Администрации Президента Российской Федерации;
- губернатора Воронежской области;
- заместителей губернатора Воронежской области;
- первых заместителей и заместителей председателя правительства Воронежской области;
- председателя Воронежской областной Думы и его заместителей; председателей комитетов и депутатов Воронежской областной Думы;
- руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;



- Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- уполномоченного по правам человека в Воронежской области;
- руководителей федеральных органов исполнительной власти;
- руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти;
- руководителей государственных органов Воронежской области;
- обращения, связанные с летальными исходами больных либо с вопросами, имеющими большое общественное значение.

2.1.4.6. Решение о постановке письменного обращения на контроль вправе принять руководитель, первый заместитель руководителя, заместители руководителя.

2.1.4.7. В случае, если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое письменное обращение может быть поставлено руководителем на дополнительный контроль и хранится у исполнителя до окончательного решения вопроса.

2.1.4.8. Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения (промежуточный ответ) заблаговременно (за три дня до истечения установленного срока исполнения) направляется гражданину, а также органу, установившему контроль за рассмотрением данного письменного обращения, с обоснованием необходимости продления сроков.

2.1.4.9. Продление сроков производится сотрудниками, обеспечивающими документооборот, на основании решения руководителя или его заместителей, оформленного в виде резолюции на регистрационной карточке письменного обращения или, при необходимости, на служебной записке, подготовленной исполнителем.

2.1.4.10. Основанием для снятия с контроля исполнения письменного обращения является внесение соответствующих сведений об исполнении в регистрационную карточку письменного обращения в СЭД.

2.1.4.11. Внесение соответствующих сведений об исполнении в регистрационную карточку письменного обращения в системе СЭД производится сотрудниками, обеспечивающими документооборот, на основании представленных исполнителем документов:

- подготовленного и подписанного в установленном порядке ответа;
- регистрационной карточки письменного обращения, оформленной для ее закрытия в соответствующем порядке;
- подлинника письменного обращения и всех материалов, относящихся к его рассмотрению.

2.1.4.12. Контроль за правильностью списания письма в дело, соблюдением сроков рассмотрения обращений, хранение рассмотренных письменных обращений со всеми материалами, относящимися к их рассмотрению, итоговое оформление дел, связанных с рассмотрением письменных обращений, для архивного хранения осуществляют сотрудники, обеспечивающие документооборот.

2.1.4.13. Сотрудниками, обеспечивающими документооборот, ежеквартально готовятся информационно-аналитические материалы о поступивших в КУЗ ВО «ВОКЦМК» обращениях граждан, результатах их рассмотрения и представляются руководителю, а также в установленном порядке

в департамент здравоохранения Воронежской области. Указанная информация также размещается на официальном сайте учреждения.

### **2.1.5. Информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения письменных обращений, поступивших в КУЗ ВО «ВОКЦМК»**

**Информация о порядке рассмотрения письменных обращений предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.**

2.1.5.1. Информирование граждан о рассмотрении письменных обращений при обращении их по телефону осуществляется сотрудниками, обеспечивающими документооборот.

2.1.5.2. Информация о порядке рассмотрения письменных обращений предоставляется по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение исполнителю;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.1.5.3. При получении запроса по телефону специалист подробно, в вежливой, корректной форме информирует обратившегося гражданина по интересующим его вопросам. В ходе ответа специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- лаконично дает ответ по существу вопроса, за исключением сведений, составляющих врачебную или иную, охраняемую законодательством Российской Федерации, тайну;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- при невозможности ответить на поставленный вопрос сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

## **2.2. Организация личного приема граждан в КУЗ ВО «ВОКЦМК»**

2.2.1. Организация личного приема граждан руководителем, а также другими должностными лицами КУЗ ВО «ВОКЦМК» осуществляется в соответствии с графиком на текущий год.

2.2.2. График личного приема граждан (далее - график) составляется

сотрудниками, осуществляющими документооборот на текущий год и утверждается главным врачом.

2.2.3. График размещается на официальном сайте КУЗ ВО «ВОКЦМК» [www.vokcmk.medportal.vrn.ru](http://www.vokcmk.medportal.vrn.ru).

2.2.4. Личный прием граждан руководителем, первым заместителем руководителя, заместителями руководителя осуществляется по предварительной записи.

2.2.5. Организация записи на личный прием к руководителю, первому заместителю руководителя, заместителям руководителя осуществляется специалистами, осуществляющими документооборот.

Заявка на прием к руководителю, первому заместителю руководителя, заместителям руководителя может быть передана по телефону, в письменном виде, в форме электронного документа.

2.2.6. Специалист, осуществляющий документооборот, принимающий звонок гражданина, в вежливой, корректной форме информирует обратившегося гражданина о порядке записи на личный прием.

В ходе ответа специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- просит сообщить контактный телефон;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- информацию о гражданине: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) и о сути обращения заносит в журнал предварительной записи на прием;
- информирует гражданина о дате и времени личного приема.

2.2.7. Заявки на прием к руководителю, поступившие в письменном виде или в форме электронного документа, регистрируются специалистами, осуществляющими документооборот, и вносятся в журнал предварительной записи на прием, в котором делается отметка о присланных гражданином документах, если таковые имеются. На заявки составляются карточки личного приема, в которые заносится вся имеющаяся информация о заявителе и сути обращения. К карточке личного приема крепятся конверт и документы, направленные гражданином, если таковые имеются. Гражданин информируется о дате и времени личного приема по почте или в форме электронного документа.

2.2.8. Специалисты, осуществляющий документооборот, производят первичную обработку сведений, занесенных в журнал предварительной записи, и направляют их заместителям руководителя для подготовки информации руководителю на личный прием.

2.2.9. Специалистами соответствующего профиля готовится информация по сути обращения и предлагается оптимальный вариант разрешения поставленных в обращении вопросов. Указанная информация направляется специалистам, осуществляющим документооборот, и передается должностному лицу, ведущему прием, за три дня до приема гражданина.

2.2.10. В отсутствие руководителя прием ведет один из заместителей руководителя.

2.2.11. На гражданина, явившегося на личный прием к должностному лицу, оформляется карточка личного приема. Карточку личного приема оформляют специалисты, осуществляющие документооборот.

2.2.12. Прием граждан осуществляется в порядке очереди.

Правом первоочередного приема пользуются отдельные категории граждан:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;
- члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- инвалиды I и II групп инвалидности и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекунов или попечителей);
- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- беременные женщины;
- граждане, пришедшие на личный приём с ребенком в возрасте до трех лет.

2.2.13. Прибывший на личный прием в КУЗ ВО «ВОКЦМК» гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В карточку личного приема гражданина заносятся данные документа, удостоверяющего личность гражданина.

2.2.14. В карточку личного приема гражданина заносятся содержание устного обращения, сведения, необходимые для рассмотрения устного обращения, результаты рассмотрения.

2.2.15. Специалисты, осуществляющие документооборот, консультируют гражданина, разъясняют порядок разрешения его вопроса, составляют краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Оказана помощь», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на приём к руководителю»).

2.2.16. Специалисты, осуществляющие документооборот, вправе, по согласованию с руководителем или с его заместителями, направить гражданина на беседу для решения вопроса к руководителям структурных подразделений учреждения.

2.2.17. В случае повторного обращения гражданина на личный прием осуществляется подборка всех материалов по ранее имевшимся обращениям. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный приём.

2.2.18. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, рассматривает устные обращения и по результатам рассмотрения принимает необходимые решения:

- 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;
- в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки и изучения, руководитель поручает дальнейшее рассмотрение заместителю руководителя или другому должностному лицу по компетенции и в дальнейшем такое обращение рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений;
- в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию КУЗ ВО «ВОКЦМК» или данного должностного лица, то гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке

ему следует обратиться;

- об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее неоднократно давался ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.19. Результаты рассмотрения устного обращения и решения, принятые должностным лицом, осуществляющим личный прием, заносятся в карточку личного приема.

2.2.20. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение в письменной форме. Письменное обращение, полученное непосредственно от гражданина при личном приеме, передается сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для регистрации и рассматривается как обычное письменное обращение.

2.2.21. Во время личного приема гражданин имеет право представить необходимые документы, относящиеся к рассмотрению вопросов, содержащихся в устном обращении.

2.2.22. Должностные лица, осуществляющие личный прием, имеют право, в случае необходимости, запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц по существу поставленных в ходе личного приема гражданином вопросов, а также осуществлять снятие копий с представленных гражданином необходимых документов, относящихся к рассмотрению его устного обращения.

2.2.23. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует, какие меры будут приняты по его обращению, где он получит ответ, или разъясняет, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

2.2.24. По результатам рассмотрения на личном приеме устного обращения должностным лицом, ведущим личный прием, может быть принято решение о постановке на контроль исполнения поручений, данных в ходе рассмотрения данного устного обращения.

2.2.25. По окончании личного приема должностное лицо передает карточки личного приема специалисту, осуществляющему документооборот, для завершения их оформления, передачи для последующего исполнения, постановки на дополнительный контроль, организации хранения.

2.2.26. Материалы личного приема граждан руководителем, первым заместителем, заместителями руководителя, в том числе карточки личного приема хранятся в архиве КУЗ ВО «ВОКЦМК» в течение сроков, указанных в номенклатуре дел учреждения, после чего уничтожаются в установленном порядке.

2.2.27. Материалы личного приема граждан другими должностными лицами, в том числе карточки личного приема, хранятся в архиве КУЗ ВО «ВОКЦМК» в течение сроков, указанных в номенклатуре дел учреждения, после чего уничтожаются в установленном порядке.

2.2.28. Организационно – методический отдел учреждения ежеквартально готовит информационно аналитические материалы о результатах рассмотрения обращений граждан должностными лицами КУЗ ВО «ВОКЦМК» и представляет их руководителю, а также в установленном порядке представляет материалы в департамент здравоохранения Воронежской области.