

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, поступающих
в Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа –
Югры «Нижевартовская городская станция
скорой медицинской помощи»**

Раздел I. Общие положения

1.1. Порядок определяет процедуру работы по учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан, объединений граждан и юридических лиц¹, поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижевартовская городская станция скорой медицинской помощи»² а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

1.2. Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, исполнительного производства, а также заявлений в рамках реализации прав, определенных трудовым законодательством Российской Федерации.

1.3. В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»³ и постановлением Губернатора автономного округа от 24 августа 2012 года № 130 «О порядке рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступающих Губернатору Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, первым заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, заместителям Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, в Правительство Ханты-Мансийского автономного округа – Югры».

Раздел II. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Письменное обращение в Учреждение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал

¹ Далее - обращение гражданина, обращение

² Далее - Учреждение

³ Далее - Федеральный закон

государственных и муниципальных услуг (функций)»⁴ а также иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официальный сайт Учреждения <https://03-nv.ru> в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

2.2. Регистрацию письменного обращения поступившего в Учреждение, осуществляет делопроизводитель Учреждения в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота⁵.

2.3. Обращения в форме электронного документа, поступившие до 15 ч. 00 мин., регистрируются в течение рабочего дня, обращения, поступившие после указанного времени, - следующим рабочим днем.

2.4. Поступившее коллективное обращение регистрируется на автора обращения (заявителя), указанного первым, в случае если в обращении не указано иное.

2.5. Обращения, поступившие в форме электронного документа, посредством факсимильной связи или почтовым отправлением неоднократно в один и тот же день от одного и того же автора обращения (заявителя) с одним и тем же вопросом, а также отдельно направленные приложения, дополнения к обращению регистрируются и рассматриваются как единое обращение.

2.6. Регистрация письменного обращения осуществляется в СЭД путем присвоения ему порядкового номера с созданием его электронного образа. Регистрационный штамп ставится на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу письменного обращения. В случае если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп ставится в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.7. Если к письменному обращению прилагаются оригиналы или подлинники документов, делопроизводитель снимает с них копии и в течение 3 рабочих дней обеспечивает их возврат автору обращения (заявителю) по почтовому адресу, указанному в обращении.

При отсутствии отдельных листов в обращении или в приложении к нему, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки об этом в тексте обращения, обнаружении посторонних вложений, материальных ценностей, иных предметов составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, другой направляется автору обращения (заявителю) вместе с посторонним вложением при его наличии.

2.8. Поступившее аналогичное или повторное обращение должно быть связано в СЭД с предыдущими обращениями. Копии обращений, ранее поступивших факсимильной связью и в форме электронного документа, либо подлинники, дополнительно направленные посредством почтовой связи, приобщаются к ранее зарегистрированным обращениям.

⁴ Далее - Единый портал

⁵ Далее - СЭД

2.9. Поступившее аналогичное обращение подлежит регистрации в соответствии с Порядком. В случае если срок рассмотрения предыдущего обращения еще не истек, копия обращения направляется работнику, ответственному за рассмотрение предыдущего обращения, для их рассмотрения совместно.

2.10. В случае если аналогичное обращение поступило после рассмотрения предыдущего обращения, но не позднее 30 дней, приемная направляет гражданину с сопроводительным письмом копию ответа на предыдущее обращение.

2.11. В случае если аналогичное обращение поступило после истечения 30 дней со дня рассмотрения предыдущего обращения, оно подлежит рассмотрению в соответствии с Порядком.

2.12. Поступившее поздравление, благодарность, информационное письмо, направленное для сведения, соболезнование и т.д., подлежит регистрации и направлению для ознакомления главному врачу, заместителям главного врача, при этом ответ гражданину не дается.

2.13. Поступившие в Учреждение обращения, содержащие информацию с признаками коррупционных правонарушений, в течение 5 рабочих дней направляются для рассмотрения Комиссии по противодействию коррупции для анализа на содержание сообщений о фактах коррупции и, в случае выявления таковых, учета таких обращений, результатов их рассмотрений и принятых по ним мер.

2.14. Ответ на поступивший в Учреждение депутатский запрос направляется в течение 15 дней со дня его регистрации.

2.15. Поступившее анонимное обращение регистрируется в СЭД с обязательным проставлением отметки «анонимное», ответ по существу не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции для принятия соответствующих решений.

Раздел III. Направление обращения гражданина для рассмотрения по компетенции

3.1. Обращение, поступившее в Учреждение, не позднее следующего рабочего дня после регистрации направляется главному врачу Учреждения для определения в течение 2 рабочих дней работника, ответственного за его рассмотрение или подготовку проекта ответа (ответа).

Работник, ответственный за рассмотрение обращения или подготовку проекта ответа (ответа) на него, определяется с учетом возложенных на него трудовых функций.

3.2. Поручение главного врача о рассмотрении обращения в течение

1 рабочего дня, следующего за датой поручения, делопроизводитель вносит и направляет посредством СЭД работникам, указанным в поручении.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с сопроводительным письмом, с уведомлением автора обращения (заявителя) о его переадресации.

3.4. Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением автора обращения (заявителя), о переадресации его обращения.

3.5. Своевременное рассмотрение обращения, описанное несколькими работниками, а также подготовку проекта ответа (ответа) автору обращения (заявителю), осуществляет работник, указанный первым в поручении по его рассмотрению. Работники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 7 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить работнику, указанному в поручении первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного проекта ответа (ответа).

3.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нем сведений, а также сведений о частной жизни автора обращения (заявителя) без его согласия.

IV. Рассмотрение обращения гражданина

4.1. Ответственное лицо Учреждения при подготовке проекта ответа (ответа) по существу поставленных в обращении вопросов обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение в соответствии с положениями Федерального закона и настоящего Порядка.

4.2. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.3. В срок, установленный пунктом 4.2 Порядка, входит время на рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа автору обращения (заявителю).

В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

4.4. Главный врач вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения.

4.5. В случае если предметом обращения является вопрос, на который автору обращения (заявителю) неоднократно (2 и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, работник, ответственный за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с автором обращения (заявителем) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения рассматривались в Учреждении.

4.6. Работник, ответственный за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, уведомляет об этом автора обращения (заявителя).

4.7. Обращение, поступившее после прекращения переписки и не содержащее новых доводов, регистрируется в соответствии с Порядком, автору обращения (заявителю) ответ не дается, работник, принявший решение о прекращении переписки, возвращает его автору обращения (заявителю) с сопроводительным письмом и снимает с контроля с отметкой «переписка прекращена».

4.8. К участию в рассмотрении устных и письменных обращений граждан могут привлекаться представители исполнительных органов государственной власти автономного округа, органов местного самоуправления муниципальных образований автономного округа, иных организаций, в компетенцию которых входит решение заявленных вопросов, а также члены Общественного совета при БУ «Нижевартовская городская станция скорой медицинской помощи».

Раздел V. Оформление ответа на обращение

5.1. По результатам рассмотрения обращения ответ автору обращения (заявителю) подписывает главный врач.

5.2. В ответе указываются номер и дата регистрации обращения, четко и последовательно излагаются исчерпывающие разъяснения на все поставленные в нем вопросы. При подтверждении сведений о нарушении прав автора обращения (заявителя) в ответе указываются меры, принятые по устранению выявленных нарушений, при необходимости разъясняется право и порядок обжалования принятого по обращению решения.

5.3. Ответ на коллективное обращение направляется автору обращения (заявителю), указанному в обращении первым, в случае если в обращении не указано иное, с просьбой довести содержание ответа до остальных обратившихся заявителей.

5.4. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.5. Ответ на некорректное по изложению обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем Учреждение в течение 7 дней со дня регистрации сообщает автору обращения (заявителю) путем направления уведомления, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. Ответ на некорректное по содержанию обращение не дается, Учреждение сообщает автору обращения (заявителю) о недопустимости злоупотребления правом.

5.7. Регистрацию ответа на обращение, подписанного главным врачом и его отправку осуществляет делопроизводитель.

5.8. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, делопроизводитель вносит информацию о рассмотрении обращения в СЭД и возвращает материалы исполнителю.

Раздел VI. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан осуществляет главный врач, заместители главного врача по вопросам, отнесенным к их компетенции, в соответствии с графиком личного приема граждан (Приложение № 1 к настоящему Порядку).

6.2. Организацию личного приема граждан главным врачом обеспечивает делопроизводитель главного врача, который осуществляет:

предварительную запись на личный прием;

консультативную помощь гражданину;

документационное обеспечение, которое включает в себя: регистрацию устного обращения, составление карточки личного приема с обозначением вопросов, установленных в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором запросов и обращений граждан, организаций и общественных объединений и содержащихся в обращении гражданина, подготовку предложений по решению каждого вопроса, обозначенного в обращении, внесение информации о результатах рассмотрения обращения в карточку личного приема на бумажном носителе и в СЭД (Приложение № 2 к настоящему Порядку);

передачу письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, для регистрации.

6.3. Предварительную запись на личный прием осуществляется на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.4. Главный врач, заместители главного врача осуществляют личный прием гражданина по результатам рассмотрения его обращения, содержащего просьбу о личном приеме.

6.5. Работник, ответственный за рассмотрение обращения, содержащего просьбу о личном приеме главным врачом, заместителями главного врача:

обеспечивает его объективное, всестороннее и своевременное

рассмотрение;

осуществляет проверку фактов и доводов, изложенных в обращении, при необходимости с личным участием гражданина;

готовит справку о результатах рассмотрения обращения, содержащую краткую информацию о гражданине, правовую основу (позицию) и дополнительную информацию по существу поставленных в обращении вопросов (при необходимости), варианты решения вопроса.

6.6. В записи на личный прием главного врача гражданам отказывается по следующим основаниям:

вопрос не относится к компетенции Учреждения;

вопрос рассматривается в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

в случае если ранее, в том числе на личном приеме, давались разъяснения по существу поставленных вопросов, а новых доводов или обстоятельств, влияющих на ранее принятое решение, не возникло.

В случае отказа в личном приеме главным врачом работник, ответственный за рассмотрение обращения, направляет гражданину разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.7. При подготовке личного приема граждан работник, ответственный за организацию личного приема формирует комплект документов, содержащий:

карточку личного приема гражданина;

копию письменного обращения гражданина с приложениями;

справку о результатах рассмотрения поставленных в обращении вопросов;

копию ответа, направленного гражданину по результатам рассмотрения его письменного обращения;

проект решения по итогам личного приема.

6.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Допускается личный прием представителя гражданина при наличии доверенности, удостоверенной нотариусом.

6.9. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях направляется письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.10. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6.11. Поручение, данное по итогам личного приема граждан главным врачом (далее - поручение), подлежит исполнению в соответствии с содержанием резолюции в установленные в ней сроки.

Если срок не установлен, поручение подлежит исполнению в течение 30 календарных дней с даты его подписания. Если последний день срока исполнения поручения приходится на нерабочий день, поручение

подлежит исполнению в предшествующий рабочий день.

6.12. В случае если поручение дано нескольким исполнителям, письменный проект ответа (ответ) о его исполнении представляет исполнитель, указанный в поручении первым (далее - основной исполнитель), если в резолюции главного врача, давшего поручение, не определено иное. Соисполнители представляют основному исполнителю информацию (предложения по исполнению поручения и все необходимые документы) не позднее чем за 5 дней до истечения установленного срока. Исполнители несут персональную ответственность за надлежащее и своевременное исполнение поручения, а также за качество подготовки и своевременность представления информации по исполнению поручения.

6.13. Поручение снимается с контроля делопроизводителем на основании письменного ответа заявителю либо отметки в карточке личного приема о том, что заявителю разъяснено в ходе личного приема и он в письменном ответе не нуждается.

6.14. Принятое решение об исполнении поручения, данного по итогам личного приема, фиксируется в карточке личного приема, указанная информация заносится в СЭД в день принятия решения.

Раздел VII. Контроль рассмотрения обращений

7.1. Контроль своевременного рассмотрения обращений, поступающих в Учреждение, осуществляют руководители структурных подразделений Учреждения.

7.2. Организацию работы по своевременному рассмотрению обращений граждан, поступающих в Учреждение, осуществляет делопроизводитель.

7.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы, за исключением обращений, ответы на которые в соответствии с Порядком не даются.

Раздел VIII. Анализ обращений

8.1. Анализ обращений, поступающих в Учреждение, осуществляется в целях контроля соблюдения порядка рассмотрения обращений и принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы с обращениями граждан, объединений граждан.

IX. Ответственность

9.1. Лица, виновные в нарушении Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

Приложение № 1
к Порядку рассмотрения обращения граждан,
поступающих в БУ «Нижевартовская
городская станция скорой медицинской помощи»
от «_____» _____ 20__ г. № _____

График личного приема граждан
главным врачом БУ «Нижевартовская городская станция скорой
медицинской помощи» и его заместителями

Должность	Дни приема и часы приема	Место приема
Главный врач	ежедневно с 09:00-12:00 с 13.00-16.00	каб. 302 3 этаж
Заместитель главного врача по медицинской части	ежедневно с 09:00-12:00 с 13.00-16.00	каб. 315 3 этаж

Приложение № 2
к Порядку рассмотрения обращения граждан,
поступающих в БУ «Нижевартовская
городская станция скорой медицинской помощи»
от «_____» _____ 20__ г. № _____

Форма карточки личного приема

Карточка личного приема № _____ от _____ 20__ г

Ф.И.О. работника, проводившего прием: _____

Ф.И.О. заявителя: _____

Адрес заявителя: _____

Тел: _____

E-mail: _____

Социальная группа: _____

Категория: _____

Примечание:

Тематика обращения: _____

Содержание обращения: _____

Ход выполнения:

Резолюция:

Результат рассмотрения:

(подпись работника, проводившего прием)