



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКОЕ РЕСПУБЛИКАНСКОЕ БЮРО СУДЕБНО-МЕДИЦИНСКОЙ ЭКСПЕРТИЗЫ»
295000, Россия, Республика Крым, г. Симферополь, ул. А. Невского, 27, тел: + 7 (3652) 27-49-19
ОКПО 00813708, ОГРН 1149102181007, ИНН 9102066215, КПП 910202001, e-mail: kru_bsme@mail.ru

П Р И К А З

«14» 10 2021 г.

№ 33

Симферополь

«Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»

В соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 12 января 1996 года № 7-ФЗ «О некоммерческих организациях», Положением о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденным постановлением Совета министров Республики Крым от 27 июня 2014 года № 149 (с изменениями), Уставом Государственного бюджетного учреждения здравоохранения Республики Крым «Крымское республиканское бюро судебно-медицинской экспертизы»¹, с целью улучшения организации работы по рассмотрению обращений граждан, -

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»² (Приложение).

2. Назначить ответственными за осуществление контроля за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений граждан, поступающих в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»:

2.1. И.о. заместителя начальника по экспертной работе ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» - Кузьминского Алексея Алексеевича.

2.2. И.о. заместителя начальника по организационно методической

¹ Далее – «ГБУЗ РК «КРБ СМЭ», «Учреждение».

² Далее – «Инструкция».

работе ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» - Солдатова Андрея Андреевича.

2.3. И.о. заместителя начальника по безопасности и административным вопросам ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» - Бердышева Александра Викторовича.

2.4. И.о. заместителя начальника по хозяйственным вопросам ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» - Бакуменко Илью Валерьевича.

2.5. И.о. заместителя начальника по финансово-экономическим вопросам ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» - Айвазову Екатерину Андреевну.

2.6. Начальника юридического отдела ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» - Цыганкова Ивана Сергеевича.

2.7. Заведующие отделений ГБУЗ РК «КРБ СМЭ».

3. Ответственным лицам, указанным в пункте 2 настоящего приказа, руководителям всех структурных подразделений ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»:

3.1. Принять к руководству утверждённую Инструкцию.

3.2. Обеспечить строгое соблюдение требований Инструкции, а также действующего законодательства по вопросам работы с обращениями граждан.

4. Секретарю ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» (Васиной О.Н.):

4.1. Осуществлять контроль за соблюдением сроков направления ответов на обращения граждан.

4.2. Ежемесячно (не позднее 05 числа месяца) предоставлять в юридический отдел отчет о поступивших в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» обращениях граждан с результатами их рассмотрения.

4.3. Направить приказ в структурные подразделения Учреждения посредством электронной почты.

5. Заведующей отделом по организационно-методической работе (Хазан Е.А.) ознакомить сотрудников ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» с приказом под подпись.

6. Администратору безопасности информационных систем персональных данных, инженеру-программисту ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» (Бызов Д.С.) разместить настоящий приказ на официальном сайте ГБУЗ РК «КРБ СМЭ».

7. Приказы ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»: 28.04.2021 г. № 94/1 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»; от 05.10.2021 г. № 231 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» признать утратившими силу.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник

И.М. Гавриляк

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений
граждан в Государственном бюджетном учреждении
здравоохранения Республики Крым «Крымское республиканское
бюро судебно-медицинской экспертизы»³**

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами в данной области.

1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ»⁴, определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ».

1.3. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационными системам общего пользования⁵ и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»⁶, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.4. Настоящая Инструкция не распространяется на:

1.4.1. Заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

1.4.2. Подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

1.4.3. Иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

1.5. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную

³ Далее – «ГБУЗ РК «КРБ СМЭ», «Учреждение».

⁴ Далее – «Инструкция».

⁵ Далее – «обращения».

⁶ Далее – «Федеральный закон от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ».

ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.6. Делопроизводство по обращениям осуществляется уполномоченными структурными подразделениями Учреждения по работе с обращениями граждан.

1.7. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в Учреждении несут их руководители.

1.8. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивает обработку персональных данных, обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.9. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению в порядке и в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения.

2.2. Обращения в форме электронного документа направляются путем специальной формы на официальном сайте или официальной страницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»⁷.

2.3. Обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», «доверия», информация о работе которых размещается на официальном сайте Учреждения.

2.4. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах осуществляет ответственное лицо Учреждения по работе с обращениями граждан.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в подразделениях Учреждения, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

Иная справочная информация, в том числе контактные телефоны сотрудников Учреждения, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений, предоставляется сотрудниками справочной службы Учреждения.

2.5. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются на официальном сайте Учреждения.

⁷ Далее – «официальный сайт».

2.6. График личного приема граждан размещается на информационном стенде, а также на официальном сайте Учреждения.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Поступающие в ГБУЗ РК «КРБ СМЭ» письменные обращения принимаются и регистрируются уполномоченными структурными подразделениями Учреждения.

3.2. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу; если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка «Повторное».

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.3. Исполнение обращений граждан берется на контроль в Учреждении.

3.4. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Основной исполнитель принимает необходимые меры с целью:

а) обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

б) принятия обоснованного решения по существу поставленных в каждом обращении вопросов, обеспечения выполнения этих решений.

4.2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

4.3. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же

учреждение. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

4.4. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности разглашения указанных сведений.

4.5. Общий срок рассмотрения обращений в учреждении по существу определяется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, руководство Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

4.7. В случае необходимости, рассматривающие обращение сотрудники соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководителем Учреждения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой.

4.8. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

4.9. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. В ответе должны быть перечислены наименования и общее количество листов приложения.

5. Порядок направления ответа на обращение

5.1. После подготовки ответов на обращения граждан производится:

- а) отправка адресатам писем, планируемых к почтовой отправке;
- б) отправка ответов гражданам по электронной почте. Отправка производится ежедневно с официального почтового ящика Учреждения. Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак «требуется ответа по электронной почте». Одновременно с

отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

6. Порядок завершения работы с обращением

6.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем (заместителем руководителя) ответственного исполнителя ставится личная подпись и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визой копией ответа на обращение формируются в дела в структурном подразделении – ответственном исполнителе, в соответствии с номенклатурой дел.

6.3. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

7. Анализ обращений

7.1. Ответственные лица Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям учреждением в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

7.2. Руководители учреждений на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения в Министерство здравоохранения Республики Крым⁸, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативно правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

7.3. Руководители направляют в Министерство результаты анализа обращений по итогам календарного месяца.

8. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

8.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и

⁸ Далее – «Министерство».

законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

8.2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращения на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

8.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется лицо, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.4. Отдел по работе с обращениями граждан (уполномоченное лицо) осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

8.5. Руководители и (или) заместители руководителя учреждения/предприятия должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

8.6. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8.7. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.

8.8. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся не реже 1 раза в год.

8.9. Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся ответственным за организацию работы с обращениями, с участием уполномоченных должностных лиц на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) сотрудников учреждения, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.