

Форма по ОКУД  
по ОКПО

Код
0301027

**БУ РК «САРПИНСКАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**  
(наименование организации)

**ПРИКАЗ**

Номер документа	Дата составления
<b>51пр</b>	<b>17.02.2016г</b>

### **О регламенте по работе с обращениями граждан**

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Внести изменения в регламент по работе с обращениями граждан в БУ РК «Сарпинская РБ» согласно приложению.
2. Назначить ответственным за ведение журнала регистрации обращений граждан, начальника отдела кадров Луговую Т.М.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.



Руководитель организации

главный врач  
(должность)

  
(личная подпись)

**ДЖАМАЕВ О.В.**  
(расшифровка подписи)

## **Регламент по работе с обращениями граждан БУ РК «Сарпинская РБ»**

### **1. Организация деятельности.**

1.1. Определить место проведения личного приема граждан – кабинет главного врача БУ РК «Сарпинская РБ», оборудованный системой кондиционирования воздуха, противопожарной системой и средствами пожаротушения.

1.2. Разместить почтовый ящик для приема письменных обращений граждан в холле здания БУ РК «Сарпинская РБ».

1.3. На информационном стенде разместить: график приема граждан, федеральные законы, регламент по рассмотрению обращений граждан в БУ РК «Сарпинская РБ», контактные телефоны сотрудников БУ РК «Сарпинская РБ», информацию о работе БУ РК «Сарпинская РБ».

1.4. Рабочее место сотрудника, осуществляющего прием, регистрацию и учет обращений, должно быть оборудовано необходимыми средствами связи и оргтехникой.

### **2. Прием, обработка и регистрация письменных обращений граждан.**

2.1. Работу с обращениями граждан в БУ РК «Сарпинская РБ» проводить отдельно от общего делопроизводства.

2.2. Регистрацию письменных обращений и обращений в форме электронного документа осуществлять в ПЭВМ (в электронной базе данных).

2.3. При регистрации письменных обращений в правом нижнем углу первого листа обращения, бланка вышестоящей организации проставлять штамп с указанием даты регистрации обращения и его регистрационного номера.

2.4. В случае поступления писем с денежными знаками, ценными бумагами и при обнаружении недостачи документов, указанных в описи к обращению составлять акт.

2.5. Формировать дела в отдельных папках на обращения, поступившие в администрацию районной больницы

2.6. Максимальный срок обработки и регистрации, поступивших письменных и электронных обращений – 3 календарных дня с момента поступления в администрацию районной больницы

2.7. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуются.

2.8. Непосредственный исполнитель обязательно уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления.

2.9. Максимальный срок рассмотрения письменных и устных обращений граждан - 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

2.10. В случае, если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции БУ РК «Сарпинская РБ» органа местного самоуправления, то обращение в течение 7 календарных дней с момента регистрации направляется по принадлежности в другой государственный орган, орган местного самоуправления.

2.11. Анонимные обращения в общем случае не рассматриваются, исключения составляют те из них, которые содержат сведения о готовящемся или совершенном преступлении.

### **3. Личный прием граждан.**

3.1. Личный прием граждан проводит главный врач БУ РК «Сарпинская РБ» или один из его заместителей ежемесячно.

3.2. Ответственный за работу с обращениями граждан (начальник отдела кадров):

- информирует граждан о месте и времени проведения личного приема (на информационном стенде БУ РК «Сарпинская РБ»).

- записывает на личный приём в порядке очередности - регистрирует устное обращение гражданина в ПЭВМ (журнале) и вводит в базу данных краткое содержание устного обращения. По итогам регистрации формирует карточку личного приема.

- перед личным приёмом проводит регистрацию граждан при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт).

3.3. Письменные обращения, полученные в ходе личного приёма, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

### **4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.**

4.1. БУ РК «Сарпинская РБ» 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.

4.2. Руководителем определяется ответственный исполнитель рассмотрения обращения. Если поручение по рассмотрению обращения дано нескольким соисполнителям, то документ направляется на исполнение в копиях, а работу по его рассмотрению осуществляет и координирует исполнитель, указанный в резолюции первым.

4.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, обеспечивает объективное, всестороннее, своевременное и качественное рассмотрение обращения, при необходимости выезжает на место, приглашает заявителя для личной беседы, запрашивает в установленном законодательстве порядке дополнительные материалы и получает объяснения юридических и физических лиц, относящимся к рассмотрению обращения.

4.4. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет руководитель структурного подразделения, в которое направлен документ на исполнение, и должностное лицо, ответственное за организацию работы по рассмотрению обращений граждан.