

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
«Окружная больница Костромского округа № 2»

---

**П Р И К А З № 144/1**

«05» декабря 2016 г.

г. Кострома

**Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, организации приёма граждан в ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2»**

В соответствии с федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию по работе с обращениями граждан, организации приёма граждан в ОГБУЗ ОБ КО № 2.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Д.В. Суриков

Инструкция  
по работе с обращениями граждан, организации приёма граждан в ОГБУЗ  
«Окружная больница костромского округа № 2»

Глава 1. Общие положения

1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан и запросами в ОГБУЗ ОБ КО № 2 (далее - Инструкция) разработана в соответствии с федеральными законами от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» устанавливает единый порядок организации работы с письменными, устными обращениями, обращениями в форме электронного документа (далее – обращения) граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - заявитель)

2. ОГБУЗ «Окружная больница Костромского округа № 2» обеспечивает рассмотрение обращений и запросов по вопросам, отнесенным к ее компетенции, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, постановлениями Правительства Российской Федерации, Уставом Костромской области, законами Костромской области, иными правовыми актами Костромской области, а также настоящей Инструкцией.

3. Обращения и запросы рассматриваются главным врачом, заместителем главного врача по лечебным вопросам, заместителем главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, начальниками отделов ОГБУЗ ОБ КО № 2, в компетенцию которых входит решение вопросов, содержащихся в обращениях и запросах.

4. Организацию рассмотрения обращений и запросов, личного приема граждан в ОГБУЗ ОБ КО № 2, ведение делопроизводства и контроль за исполнением требований настоящей Инструкции осуществляет секретарь главного врача.

5. Ответственность за организацию делопроизводства, соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка работы с обращениями и запросами в ОГБУЗ ОБ КО № 2 возлагается на заместителя главного врача по лечебной работе, заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, начальников отделов ОГБУЗ ОБ КО № 2.

6. Установленный настоящей Инструкцией порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за



исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

7. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

## Глава 2. Прием и первичная обработка обращений

8. Обращение в адрес главного врача и ОГБУЗ ОБ КО № 2 может быть доставлено непосредственно заявителем либо его представителем, поступить по почте, факсу, электронной почте, фельдъегерской связью.

9. При личном обращении заявитель предъявляет документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации.

От имени заявителя с обращением может обратиться его представитель. Полномочия представителя заявителя оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

10. Обращения, поступившие в ОГБУЗ ОБ КО № 2 по факсу, в форме электронного документа, по почте, фельдъегерской связью и документы, связанные с их рассмотрением, направляются в приёмную главного врача (секретарю), обеспечивающего получение почтовой корреспонденции.

11. Специалист, ответственный за прием документов в ОГБУЗ ОБ КО № 2:

1) проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

2) проводит сверку реестров (на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью);

3) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт. Конверты с пометкой «лично» передаются по назначению.

Обращения с пометкой «лично» или «только лично» рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

4) прикладывает перед письмом поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие документы);

5) в случае отсутствия текста в письме составляет справку следующего содержания: «Текст обращения в адрес ОГБУЗ ОБ КО № 2 отсутствует» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

6) на письма, 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, составляет акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в соответствующем деле, второй экземпляр приобщается к поступившим письмам.

12. Специалист, ответственный за прием документов, получив письмо, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом непосредственному руководителю.

13. По просьбе обратившегося заявителя секретарем выдается расписка о приеме письменного обращения по форме согласно Приложению № 1 к настоящей Инструкции с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для справок. Отметки на копиях или вторых экземплярах принятых документов не делаются.

### Глава 3. Регистрация обращений

14. Все поступившие обращения граждан, включая поступившие в форме электронного документа, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб по форме согласно приложению № 2, на них заполняется регистрационно-контрольная карточка по форме согласно приложению № 3. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

15. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется секретарем, который обеспечивают учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

16. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения, фиксирующий дату поступления документа, проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

17. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

18. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.



19. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу на регистрационно - контрольной карточке делается отметка "Повторно".

20. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;
- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в ОГБУЗ ОБ КО № 2, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Коллективное».

Письма граждан, адресованные руководителю передаются в секретарю для доклада, далее по указанию руководства письма направляются на исполнение.

В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

#### Глава 4. Направление обращений на рассмотрение

21. Главный врач ОГБУЗ ОБ КО № 2, заместитель главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи по результатам предварительного рассмотрения обращений принимает одно из следующих решений:

- 1) о принятии обращения к рассмотрению;
- 2) о направлении обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленного в обращении вопроса, с уведомлением об этом заявителя;
- 3) о приобщении к ранее поступившему обращению;
- 4) о возвращении обращения гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением порядка обжалования судебного решения, если в обращении обжалуется судебное решение;
- 5) о принятии к рассмотрению, но оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов, в случаях если:
  - в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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 в соответствии с его компетенцией;

– текст обращения не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– в обращении содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

– в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, и главным врачом ОГБУЗ ОБ КО № 2, принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ОГБУЗ ОБ КО № 2;

– ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

22. Уведомления заявителей с обоснованием оставления обращений без рассмотрения по существу вопросов готовятся в соответствии с настоящей Инструкцией и подписывается главным врачом ОГБУЗ ОБ КО № 2.

23. После подписания уведомление передается секретарю, который обеспечивает отправку почтовой корреспонденции.

24. О поступивших телеграммах, факсограммах, звонках по вопросам, затрагивающим интересы значительного числа жителей Костромской области, секретарь незамедлительно информирует главного врача, заместителя главного врача по лечебной работе, заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи для принятия мер реагирования.

25. Обращение с просьбой о личном приеме главного врача, заместителя главного врача по лечебной работе, заместителя главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, рассматривается как обычное обращение. Автору направляется разъяснение о порядке записи на личный прием к должностному лицу ОГБУЗ ОБ КО № 2, а обращение списывается «В дело» как исполненное.

26. В случае если вопрос, поставленный в обращении, не находится в компетенции ОГБУЗ ОБ КО № 2 или должностных лиц ОГБУЗ ОБ КО № 2, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется по принадлежности в орган компетентный решать данный вопрос с уведомлением заявителя о переадресации обращения в этот же срок.



27. В случае если решение вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции нескольких органов государственной власти, органов местного самоуправления, иных организаций, копии обращений в течение 7 дней со дня регистрации направляются в соответствующие исполнительные органы государственной власти Костромской области, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

28. Не допускается направление обращений на рассмотрение в органы и организации, решения или действия (бездействие) которых обжалуется.

29. Подготовка сопроводительных писем к обращениям, направляемым на рассмотрение в органы государственной власти, органы местного самоуправления, иные организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в том числе с контролем), осуществляется на официальном бланке организации, уведомление заявителю готовится также на официальном бланке организации.

#### Глава 5. Рассмотрение обращений должностными лицами, а также в отделах ОГБУЗ ОБ КО № 2

30. После регистрации обращений в приёмной главного врача, обращения направляются для рассмотрения главному врачу ОГБУЗ ОБ КО № 2

31. Главный врач ОГБУЗ ОБ КО № 2 готовит поручение, включающее в себя:

- фамилию и инициалы исполнителя, которому дается поручение;
- кратко 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.

32. Документы, направляемые на исполнение нескольким соисполнителям, направляются в копиях. При этом необходимое количество копий документов для отправки готовится секретарем.

33. Контроль за сроками исполнения, а также централизованную подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в поручении первым.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

34. Исполнители:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получить объяснения у заявителя и иных физических и юридических лиц;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дают ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

35. На обращения, не содержащие конкретных рекомендаций, предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются. В этом случае главный врач списывает обращение в дело и передают его секретарю для формирования материалов дела.

## Глава 6. Сроки рассмотрения обращений граждан

36. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня поступления обращений в ОГБУЗ ОБ КО № 2.

37. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

38. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению.

## Глава 7. Оформление и направление ответа заявителю

39. Ответ на обращение оформляется исполнителем на бланке установленной формы.

40. Исполнитель при подготовке проекта ответа:

1) четко, последовательно, кратко и исчерпывающе излагает ответы на все поставленные вопросы в обращении, раскрывает установленные обстоятельства по всем доводам заявителя, указанным в обращении;

2) указывает, какие меры приняты к виновным должностным лицам для защиты и восстановления нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей при подтверждении фактов, изложенных в обращении;

3) указывает, по каким причинам, со ссылкой на конкретные нормы права, просьба не может быть удовлетворена, если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно;

4) разъясняет порядок реализации прав, свобод и законных интересов заявителя со ссылкой на конкретные нормы права;



41. После подготовки исполнителем проекта ответа за подписью главного врача ОГБУЗ ОБ КО № 2 передается секретарю.

42. После подписания ответа секретарь вносит отметку в журнал учета предложений, заявлений и жалоб о результатах рассмотрения обращения, а также в регистрационно-контрольную карточку и обеспечивает отправку почтовой корреспонденции.

43. Ответ на обращение, поступившем в ОГБУЗ ОБ КО № 2 в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Во всех остальных случаях ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## Глава 8. Организация личного приема граждан

44. Личный прием граждан в ОГБУЗ ОБ КО № 2 проводят главный врач, заместитель главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи.

45. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан.

46. Запись граждан на прием к главному врачу, заместителю главного врача по лечебной работе, заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи осуществляется секретарем.

47. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, должен:

1) уточнить мотивы обращения и существо вопроса, с которым обращается заявитель;

2) ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения заявителя;

3) дать разъяснение, куда и в каком порядке заявителю следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОГБУЗ ОБ КО № 2;

4) внести данные о заявителе и существо вопроса, по которому он обращается, в общий список граждан, записавшихся на личный прием к главному врачу, заместителю главного врача по лечебной работе, заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, по форме согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции.

48. Запись заявителей на личный прием к главному врачу осуществляется в случае неразрешения поставленных вопросов в отделах ОГБУЗ ОБ КО № 2, куда ранее обращался заявитель, на основании представленных заявителем материалов по предыдущим обращениям.

49. Личный прием заявителей осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, не позднее, чем за 1 день до проведения приема:

1) выясняет возможность прибытия заявителя, у которого подошла очередь, на личный прием;

2) формирует из общего списка граждан, записавшихся на личный прием к главному врачу, заместителю главного врача по лечебной работе, заместителю главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи;

3) готовит материалы и переписку по предыдущим обращениям.

50. Отдельные категории граждан в случае, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный приём в первоочередном порядке

51. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день проведения личного приема готовит карточку личного приема гражданина по форме согласно приложению № 5 к настоящей Инструкции, в которую заносит дату приема, фамилию, имя, отчество, почтовый адрес заявителя, номер телефона (при наличии), содержание устного обращения.

52. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, в день личного приема организует соблюдение очередности заявителей и направление их в помещение для приема граждан.

53. Должностные лица ОГБУЗ ОБ КО № 2, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение заявителя.

54. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителя может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина: «Дан устный ответ», подтвержденная подписью заявителя.

При отсутствии возможности дать ответ в ходе личного приема дается соответствующее поручение о подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

55. Должностное лицо ОГБУЗ ОБ КО № 2 по окончании приема заполняет карточку личного приема гражданина, доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

56. Специалист, ответственный за организацию личного приема граждан, по итогам проведения личного приема регистрирует карточки личного приема граждан в журнал учета приема посетителей по форме согласно приложению № 6 с резолюциями должностных лиц, проводивших личный прием, путем присвоения регистрационного номера, который состоит из буквенных символов «ЛП», начальной буквы фамилии должностного лица, проводившего прием граждан, и порядкового номера регистрации устного обращения. Передаёт карточки личного приема граждан исполнителям.

57. Исполнитель в срок не более 30 дней, исключая поручения, в которых указаны более короткие сроки рассмотрения, рассматривает обращение, готовит информацию о выполнении поручения и ответ заявителю.



58. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

## Глава 9. Организация архивного хранения дел

67. Формирование дел по обращениям и запросам на бумажных носителях в ОГБУЗ ОБ КО № 2 осуществляется секретарем.

68. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью «В дело» и подписью руководителя передаются секретарю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

69. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

70. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

71. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в хронологическом порядке. Карточки на коллективные и анонимные письма хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

72. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в приёмной главного врача.

73. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

## Глава 10. Организация контроля

74. Общий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов осуществляет секретарь

75. Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений и запросов, полнотой ответов заявителям в ОГБУЗ ОБ КО № 2 осуществляют заместитель главного врача по лечебной работе, заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической помощи, начальники отделов ОГБУЗ ОБ КО № 2.

76. Секретарь еженедельно направляет информацию о состоянии исполнительской дисциплины в части исполнения поручений о рассмотрении обращений и запросов главному врачу.

77. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в ОГБУЗ ОБ КО № 2 должна быть создана постоянно действующая комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию этой работы, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт.

78. Состав комиссии утверждается приказом главного врача ОГБУЗ ОБ КО № 2.

80. По результатам проверок в случаях выявленных нарушений прав граждан осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

81. Должностные лица несут персональную ответственность за соблюдение сроков и последовательности действий, предусмотренных настоящей Инструкцией.

82. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся обращения и запросы временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на рассмотрении обращения и запросы.



**Приложение № 1**  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан и запросами в  
ОГБУЗ ОБ КО № 2

**Расписка**  
о приеме письменного обращения

Дана

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. гражданина, указывается полностью)  
в том, что « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ года его (ее) письменное  
обращение  
принято к рассмотрению в приёмной главного врача ОГБУЗ ОБ КО № 2  
на \_\_\_\_ листах в \_\_\_\_ экз., с приложением на \_\_\_\_ л. в \_\_\_\_ экз.  
Телефон для справок: 8-(4942)-22-71-26.

\_\_\_\_\_ (Ф.И.О. специалиста, занимаемая должность, подпись)

ИНВ. № \_\_\_\_\_

(Срок хранения)

ЖУРНАЛ № \_\_\_\_\_  
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

(наименование органа или учреждения здравоохранения)

TOM No \_\_\_\_\_

Начат " " 200 г.

Окончен " " 200 г.

На листах

Журнал в \_\_\_\_\_ томах

Примечания:

1. Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен руководителем органа или учреждения здравоохранения.

2. Журнал представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю органа или учреждения здравоохранения - ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) по их требованию.

[illegible]



## РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

Ф.И.О. _____	Гриф _____
Адрес _____	№ _____
	Дата регистр. _____
	" _____ " _____ 200__ г.
Поступил _____ № _____ от _____, 20__ г.	
Предыдущие обращения № _____ от _____ № _____ от _____	
Содержание _____	
_____	
_____	
_____	
Документ на _____ листах. Приложения на _____ листах.	
Кому доложено, резолюция и дата _____	Исполнитель _____
_____	тел. _____

## ХОД ИСПОЛНЕНИЯ

Дата контрольных проверок	Что проделано по заявлению
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено	
_____	
_____	
_____	
_____	
Ответ автору _____	
Дело № _____	Том № _____ Листы _____
Подпись контролера _____	

**Приложение № 4**  
к Инструкции по работе с  
обращениями граждан и запросами в  
ОГБУЗ ОБ КО № 2

Общий список  
граждан, записавшихся на личный прием к главному врачу ОГБУЗ ОБ КО  
№ 2, заместителю главного врача по лечебной работе, заместителю главного  
врача по амбулаторно-поликлинической помощи

№ п/п	Дата записи на личный прием	Ф.И.О. гражданина	Почтовый адрес	Содержание устного обращения
1	2	3	4	5



## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Фамилия:	Регистрационный №
Имя:	Примечание:
Отчество:	
Дата приема: «    »    20    г.	
Полный адрес для ответа:	
Краткое содержание устного обращения (аннотация):	
Кто проводил прием (должность, фамилия, имя, отчество):	
Принято письменное обращение. Направлено «    »    20    г.	
Отметка о результатах приема (просьба удовлетворена, в просьбе отказано, даны необходимые разъяснения, выдано предписание, другое):	

Инв. № \_\_\_\_\_  
Срок хранения \_\_\_\_\_

ЖУРНАЛ № \_\_\_\_\_  
УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

(наименование органа или учреждения здравоохранения)

Том № \_\_\_\_\_  
Начат " " \_\_\_\_\_ 200\_ г.  
Окончен " " \_\_\_\_\_ 200\_ г.  
На \_\_\_\_\_ листах  
Журнал в \_\_\_\_\_ томах

Порядковый учетный номер	Дата приема	Ф.И.О. посетителя	Адрес, профессия, место работы (службы), должность и др. сведения о посетителе	Вид обращения и его краткое содержание	Какое принято решение, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (фамилия), подпись
1	2	3	4	5	6	7