

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО  
ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»  
(БУ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»)

«УТВЕРЖДАЮ»



Главный врач

БУ «Покачевская городская больница»

Л.Н. Мананкова

« 09 » января 2014 г.

**ПОРЯДОК**  
**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В**  
**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО**  
**ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**

г. Покачи

**ПОРЯДОК**  
**РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИХ В**  
**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО**  
**ОКРУГА – ЮГРЫ «ПОКАЧЕВСКАЯ ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА»**  
(далее - Порядок)

**1. Общие положения**

**1.1.** Настоящий Порядок определяет процедуру работы по централизованному учету, организации рассмотрения письменных и устных обращений граждан (далее – обращение гражданина, обращение), поступающих в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Покачевская городская больница» (далее – БУ «Покачевская городская больница», Учреждение), а также осуществлению контроля рассмотрения обращений, анализа и обобщения содержащейся в них информации.

Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

**1.2.** Порядок не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства, депутатские запросы по вопросам, связанным с их депутатской деятельностью.

**1.3.** В настоящем Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Также для целей настоящего Порядка используются следующие понятия:

- **должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения** – главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача Учреждения, за подписью которого будет дан ответ на обращение;
- **должностное лицо, ответственное за подготовку проекта ответа на обращение** – заместители главного врача по направлениям, руководители структурных подразделений Учреждения, которым должностным лицом, ответственным за рассмотрение обращения, поручено подготовить проект ответа на обращение;
- **коллективное обращение** – обращение двух и более лиц;
- **первичное обращение** - обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся в Учреждении или должностным лицом;
- **аналогичное обращение** – второе (и последующее) обращение, направленное различным адресатам, от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, и поступившее в Учреждение или должностному лицу;
- **повторное обращение** – второе (и последующее) обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, ранее рассмотренному в Учреждении или должностным лицом, либо указываются недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- **некорректное по содержанию обращение** – обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- **некорректное по изложению обращение** – обращение, текст которого не поддается прочтению.

**1.4.** Форма обращения гражданами в БУ «Покачевская городская больница» может быть выбрана самостоятельно (Приложение № 3 к настоящему Порядку).

При рассмотрении обращения БУ «Покачевская городская больница» гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

**1.5.** В БУ «Покачевская городская больница» рассматриваются обращения всех граждан по вопросам, находящимся в ведении Учреждения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

**1.6.** Рассмотрение обращений граждан осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям, руководителями структурных подразделений, по поручению главного врача Учреждения.

**1.7.** При уходе работника в отпуск, на больничный лист, переводе или командировке, обращения граждан с приложенными документами, должны быть немедленно переданы для исполнения лицу, временно замещающему данного работника на основании приказа главного врача Учреждения.

**1.8.** Должностные лица (далее - ответственные лица - исполнители) Учреждения, ведущие прием граждан или рассматривающие обращения граждан несут персональную ответственность:

- за утрату обращения гражданина и приложенных документов к обращению;
- за отказ от рассмотрения обращения гражданина;
- за рассмотрение обращения гражданина сверх сроков, установленных Федеральным законом Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком;
- за разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в Учреждение или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**1.9.** Учет обращений граждан, контроль своевременного рассмотрения данных обращений, а также их анализ, осуществляет заместитель главного врача по организационно-методической работе Учреждения.

**1.10.** Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в БУ «Покачевская городская больница» или к должностному лицу с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

**1.11.** Лица, виновные в нарушении Федерального закона Российской Федерации № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», настоящего Порядка несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

**1.12.** Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностных лиц БУ «Покачевская городская больница» при рассмотрении обращения, по решению суда.

В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения БУ «Покачевская городская больница», могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

## **2. Письменная форма обращения граждан**

**2.1.** Письменное обращение может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением на адрес: Российская Федерация, 628661, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, город Покачи, улица Мира, дом 18; факсимильной связью на факс: 8(34669) 7-23-23; в электронной форме по электронной почте на адрес: E-mail: pokachimuzcgb@mail.ru и через официальный сайт Учреждения: gbpokachi.ru.

**2.2.** Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

**2.3.** Обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

**2.4.** Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в системе электронного документооборота и делопроизводства (ответственное лицо за регистрацию обращений в системе электронного делопроизводства и документооборота – работник общего отдела Учреждения), а также в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение № 6 к настоящему Порядку), который находится в приемной главного врача Учреждения (ответственное лицо – секретарь руководителя).

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ «Покачевская городская больница», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

Ответ на обращение, письменный текст которого не поддается прочтению, не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение заместителю главного врача по направлениям, руководителям структурных подразделений или должностному лицу Учреждения, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

**2.5.** Обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

Должностное лицо (ответственное лицо-исполнитель), рассматривающее обращение граждан:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других соответствующих органах вне БУ «Покачевская городская больница», структурных подразделениях самого Учреждения и у иных должностных лиц Учреждения;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой соответствующий орган или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

**2.6.** Письменное обращение, поступившее в БУ «Покачевская городская больница» или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В установленные 30 дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока рассмотрения обращения считается следующий за ним рабочий день.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного пп. 2) п. 2.5. настоящего Порядка, главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача Учреждения, вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней.

Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения.

Информация о продлении срока рассмотрения обращения вносится в систему электронного документооборота и делопроизводства, а также в Журнал регистрации обращений граждан.

Главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно замещающее главного врача Учреждения, вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения гражданина.

### **3. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

**3.1.** В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение 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 в соответствии с его компетенцией.

**3.2.** Должностное лицо, рассматривающее обращение гражданина, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

**3.3.** В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**3.4.** В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач Учреждения или должностное лицо (ответственное лицо – исполнитель), которому поручено рассмотрение обращения гражданина, 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 Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении письменно уведомляется гражданин, направивший обращение.

**3.5.** В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **4. Личный прием граждан**

**4.1.** Личный прием граждан в БУ «Покачевская городская больница» осуществляется главным врачом, заместителями главного врача по направлениям, руководителями структурных подразделений Учреждений, по поручению главного врача Учреждения, в соответствии с графиком личного приема граждан (Приложение № 1 к настоящему Порядку), алгоритмом обращения граждан в БУ «Покачевская городская больница» (Приложение № 4 к настоящему Порядку).

Информация о местах личного приема граждан, а также о графике приема граждан должностными лицами (ответственными лицами – исполнителями) Учреждения размещается на официальном сайте БУ «Покачевская городская больница» - [gbpokachi.ru](http://gbpokachi.ru), а также в помещениях Учреждения на информационных стендах.

Предварительная запись на личный прием главного врача Учреждения осуществляется секретарем руководителя (главного врача) при личном обращении гражданина или по телефону: 8(34669) 7-28-64 с изложением вопроса по существу.

**4.2.** При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

**4.3.** Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема (Приложение № 2 к настоящему Порядку). 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, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Карточка личного приема заполняется лично должностным лицом, осуществляющим прием гражданина или секретарем руководителя Учреждения по поручению главного врача Учреждения. Заполненные карточки личного приема находятся на хранении в номенклатурном деле приемной главного врача Учреждения.

**4.4.** Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в системе электронного документооборота и делопроизводства, а также в «Журнале регистрации обращений граждан» и подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

**4.5.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУ «Покачевская городская больница», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

**4.6.** В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **5. Требования к приему и регистрации обращения, направлению ответа на обращение**

**5.1.** Все письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, факсимильные обращения, электронной формы обращения и документы к ним) и приложенные к обращениям документы (далее - документы), связанные с их рассмотрением, адресованные главному врачу, заместителям главного врача по направлениям, руководителям структурных подразделений Учреждения, поступают в общий отдел БУ «Покачевская городская больница».

**5.2.** При приеме и первичной обработке документов работником общего отдела Учреждения:

- проверяется правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту прилагается конверт;
- ошибочно (не по адресу) присланные документы возвращаются на почту невскрытыми.

По выявленным нарушениям и недостаткам по поступившему документу составляется акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого (далее – акт), согласно Приложения № 5 к настоящему Порядку.

Акт составляется работником, который занимался приемом и обработкой документа в следующих случаях:

- при вскрытии конвертов, в которых не обнаружилось письменного вложения документов;
- при вскрытии конвертов, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описи документов;

- при вскрытии конвертов, в которых обнаружались денежные знаки, ценные бумаги (облигации, акции и т.д.), подарки.

Акт составляется в двух экземплярах, подписывается работником, который занимался приемом документа и его обработкой. О несоответствии почтовой корреспонденции уведомляется главный врач или заместитель главного врача по медицинской части, имеющий право первой подписи, либо лицо, временно исполняющее обязанности главного врача Учреждения, о чем делается отметка в акте. При этом, один экземпляр акта посылается отправителю (если имеется адресат), второй хранится в общем отделе Учреждения.

Получив конверт с предполагаемым документом: 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.), работник, занимающийся приемом и обработкой документов, должен, не вскрывая конверт, сообщить об этом главному врачу или заместителю главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицу, временно исполняющего обязанности главного врача Учреждения. Должностное лицо Учреждения о вышеуказанном факте немедленно сообщает в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

**5.3.** После приема и первичной обработки документы подлежат регистрации работником общего отдела Учреждения путем ввода необходимых данных обратившихся граждан и содержание их обращений в системе электронного делопроизводства и документооборота. Затем оформляется карточка обращений (Приложение № 7 к настоящему Порядку), которая передается с полученной корреспонденцией секретарю руководителя на хранение в номенклатурное дело приемной главного врача Учреждения.

Обращение гражданина проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. О повторности обращения делается отметка в виде буквы «П» на первой странице документа рядом с регистрационным штампом входящей документации.

Затем, в правом нижнем углу первой страницы документа проставляется регистрационный штамп входящей документации. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Обращения граждан, поступившие в электронном виде, распечатываются на бумажный носитель и регистрируются аналогично вышеуказанному письменному обращению гражданина как входящие документы.

При регистрации обращений граждан, в которых не указаны фамилии лиц, направивших обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ, в графе «Отправитель» делается запись «Анонимно», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю. Ответы на подобные обращения не даются.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя (главного врача) Учреждения, а во время его отсутствия - работником общего отдела Учреждения.

По просьбе обратившегося гражданина ему выдается копия обращения, в котором указаны: номер входящей корреспонденции, дата, Ф.И.О. и подпись, получившего обращение гражданина.

**5.4.** После регистрации в общем отделе Учреждения обращения гражданина, оно направляется секретарю руководителя (главного врача) Учреждения вместе с карточкой обращений, где обращение регистрирует в «Журнале регистрации обращений граждан».

Далее обращение передается главному врачу, заместителю главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицу, временно исполняющего обязанности главного врача Учреждения, для решения вопроса о должностном лице (ответственном лице) – исполнителе данного обращения.

Ответ по обращениям граждан оформляется на фирменном бланке БУ «Покачевская городская больница».

Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным (достоверность ссылки на нормативные акты) и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Если сроки рассмотрения обращения продлены, то должны быть указаны причины и окончательная дата рассмотрения обращения, по истечении которой будет дополнительно сообщено гражданину о проделанной работе и о принятом окончательном решении.



В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение для рассмотрения, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если обращение одного и того же гражданина и по тем же основаниям, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа гражданина, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется обратившийся гражданин.

В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

На письма, не содержащие конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, ответы не даются.

**5.5.** Ответы на обращение граждан подписывается главным врачом БУ «Покачевская городская больница», заместителем главного врача по медицинской части, имеющего право первой подписи, либо лицом, временно исполняющего обязанности главного врача Учреждения.

На лицевой или оборотной стороне последнего листа ответа в левом нижнем углу обязательно указываются фамилия и инициалы исполнителя, его должность, номер контактного телефона.

Ответ на обращение подлежит обязательной регистрации в системе электронного делопроизводства и документооборота работником общего отдела Учреждения. О чем делается отметка в Журнале регистрации обращений граждан и карточке обращений.

Ответ на обращение гражданина, поступившее в Учреждения или должностному лицу в форме электронного документа, также регистрируется в системе электронного делопроизводства и документооборота работником общего отдела Учреждения и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Отправление письменных ответов на обращения граждан без регистрации в общем отделе Учреждения не допускается.

В случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, и если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела, то должностное лицо (ответственное лицо) - исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения.

**5.6.** После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа, подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются на хранение в номенклатурное дело приемной главного врача Учреждения.

### **Неотъемлемой частью Порядка являются:**

- Приложение № 1 - График личного приема граждан;
- Приложение № 2 - Карточка личного приема;
- Приложение № 3 - Блок-схема «Обращения граждан по личным вопросам в бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Покачевская городская больница» (далее – Учреждение), обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»;
- Приложение № 4 - Алгоритм обращения граждан в БУ «Покачевская городская больница»;
- Приложение № 5 - Акт вскрытия почтовой корреспонденции и фиксации содержимого;
- Приложение № 6 – Журнал регистрации обращений граждан;
- Приложение № 7 – Карточка обращений.