

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ АЛТАЙ
«ОНГУДАЙСКАЯ РАЙОННАЯ
БОЛЬНИЦА»



АЛТАЙ РЕСПУБЛИКАНЫН
СҮ-КАДЫК КОРЫЫР
БЮДЖЕТ
ТОЗОМИ
ОНДОЙ АЙМАКТЫН
ТОС ЭМИЧИЛИГИ

ПРИКАЗ

от «26» 04 2021г.

№ 154

с. Онгудай

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», совершенствования организации работы по рассмотрению обращений граждан, приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в БУЗ РА «Онгудайская районная больница».

2. Секретаря руководителя назначить ответственным лицом за:
- ведение делопроизводства по обращениям граждан;
- учет и регистрацию обращений граждан;
- осуществление контроля за исполнением в срок поручения по обращению граждан.

3. Опубликовать настоящий приказ на официальном сайте БУЗ РА «Онгудайская районная больница» в сети интернет.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.А. Шабыкова



приказом главного врача

от 16.07.2021 № 151

2021 г. № 151

Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в БУЗ РА «Онгудайская районная больница»

I. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 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 БУЗ РА «Онгудайская районная больница» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан в медицинской организации.

1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

1.4. Медицинская организация обязана в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.

1.5. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью руководителей структурных подразделений БУЗ РА «Онгудайская районная больница», которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.

1.6. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан руководители структурных подразделений БУЗ РА «Онгудайская районная больница» в пределах своей компетенции решают вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в другой государственный орган власти или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении заявления в другой государственный орган или орган местного самоуправления (или их структурные подразделения) сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

1.7. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

1.8. Руководители структурных подразделений БУЗ РА «Онгудайская районная больница» при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;
- систематически анализировать обращения граждан;
- проверять работу по рассмотрению обращений граждан в подведомственных организациях, принимать меры к устраниению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

1.9. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.10. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

II. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в БУЗ РА «Онгудайская районная больница» ведется, отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их

поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб (Приложение № 1). На них заполняются регистрационно-контрольные карточки (Приложение № 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован, скреплен мастичной печатью и заверен руководителем медицинской организации.

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

2.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит порядкового номера обращения.

2.5. Правила работы с обращениями граждан в системах электронного документооборота (СЭД) изложены в соответствующих инструкциях. На все зарегистрированные обращения распечатываются регистрационно-контрольные карточки. В них вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;
- кому адресовано обращение;
- Ф.И.О. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;
- дата регистрации обращения;
- регистрационный номер;
- количество листов обращения;
- заголовок к тексту обращения;
- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);
- подразделение-исполнитель;
- срок исполнения обращения;
- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);
- движение обращения;
- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

2.6. 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.

2.7. 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.

2.8. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа.

2.9. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.10. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.11. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается руководству медицинской организации, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.12. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам медицинской организации, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.13. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения медицинской организации, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, медицинская организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в медицинскую организацию. О данном решении руководители структурных подразделений (исполнитель) уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.15. 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".

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

- обжалуется решение, принятное 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 медицинскую организацию, рассматриваются как первичные.

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

Письма граждан, адресованные руководителю медицинской организации, передаются в секретарем для доклада, далее по указанию руководства письма направляются на исполнение в структурные подразделения. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения руководства медицинской организации, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

2.17. При поступлении повторного письма работник, ведущий делопроизводство, обязан передать его на рассмотрение руководству вместе с предыдущими обращениями.

2.18. Заявления 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.

2.19. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (исполнителям), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.20. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем структурным подразделениям, действия которых обжалуются.

2.21. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о передаче обращения на рассмотрение в структурные подразделения;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению медицинской организации;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.22. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции медицинской организации, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее

чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организаций) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.23. 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.

2.24. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у секретаря руководителя отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

2.25. Руководители структурных подразделений БУЗ РА «Онгудайская РБ» при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснить также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

2.26. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения у секретаря руководителя, сдаются в архив медицинской организации.

2.27. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

2.28. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

2.29. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

III. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в медицинскую организацию, обязанной разрешить поставленные вопросы по существу.

3.2. 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.

3.3. 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. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

IV. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится руководителем медицинской организации, их заместителем или по их поручению другими лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенными к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими распоряжениями руководителя медицинской организации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на официальном сайте в сети интернет.

4.3. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.4. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений медицинской организации.

4.5. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо

вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

4.8. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

4.9. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

4.11. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).

V. Особенности рассмотрения обращений граждан, страдающих психическими расстройствами

5.1. Диагноз психического заболевания не повод для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотренными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в государственные органы и органы местного самоуправления. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения граждан, страдающих психическими расстройствами, рассматривается в общем порядке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей инструкцией.

5.2. Порядок обжалования действий по оказанию психиатрической помощи регламентируется Законом от 02.07.1992 N 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании». Все лица, страдающие психическими расстройствами, при оказании им психиатрической помощи имеют право на получение информации о своих правах, а также в доступной для них форме и с учетом их психического состояния информации о характере имеющихся у них психических расстройств и применяемых методах лечения.

5.3. Действия медицинских работников, иных специалистов, работников социального обеспечения и образования, врачебных комиссий, ущемляющие права и законные интересы граждан при оказании им психиатрической помощи, могут быть обжалованы по выбору лица, приносящего жалобу, непосредственно в суд, а также в вышестоящий орган (вышестоящему должностному лицу) или прокурору. Жалоба может быть подана лицом, чьи права и законные интересы нарушены, его представителем, а также организацией, которой законом или ее уставом (положением) предоставлено право защищать права граждан, в месячный срок, исчисляемый со дня, когда лицу стало известно о совершении действий, ущемляющих его права и законные интересы. Лицу, пропустившему срок обжалования по уважительной причине, пропущенный срок может быть восстановлен органом или должностным лицом, рассматривающим жалобу.

VI. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

6.2. Руководители структурных подразделений БУЗ РА «Онгудайская районная больница» существуют непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящей инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

6.3. Руководители контролируют работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через лиц, ответственных за делопроизводство.

6.4. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

6.5. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подведомственные учреждения.

6.6. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

6.7. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

Приложение № 2
к инструкции
о порядке рассмотрения обращений граждан
в БУЗ РА «Онгудайская районная больница»

РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА			
Ф.И.О.	Гриф	N	
Адрес	Дата регистр.	" "	201 г.
Поступил	N	от	201 г.
Предыдущие обращения	N	от	N от
Содержание			
Документ на листах. Приложения на листах.			
Кому доложено, резолюция и дата	Исполнитель		
		тел.	

Оборотная сторона карточки

ХОД ИСПОЛНЕНИЯ		
Дата контрольных проверок	Что проделано по заявлению	
Содержание заключения (справки), когда и кем утверждено		
Ответ автору		
Дело N	Том N	Листы

14

(срок хранения)

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ЗАЯВЛЕНИЙ И ЖАЛОБ

(Наименование медицинской организации)

Начат " " 201 г.
Окончен " " 201 г.
На _____ листах
Журнал в _____ томах

Приложение к инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗ РА «Онгудайская районная больница»