



## АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

### УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

# ПРИКАЗ

31.12.2013

г. Тамбов

№ 2141

О порядке оформления и учета контрольно-регистрационных карточек личного приема граждан в управлении здравоохранения области

В соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. форму контрольно-регистрационной карточки личного приема граждан в управлении здравоохранения области (далее-Контрольная карточка) согласно приложению №1;

1.2. порядок оформления и учета Контрольных карточек согласно приложению №2;

1.3. график личного приема граждан в управлении здравоохранения области согласно приложению №3.

2. Назначить ответственными:

2.1. за работу по организации личного приема граждан в управлении здравоохранения области первого заместителя начальника управления здравоохранения области О.В.Виницкую;

2.2. за ведение журнала личного приема граждан в управлении здравоохранения области секретаря руководителя управления здравоохранения области Н.В.Кирееву;

2.3. за учет Контрольных карточек в автоматизированной базе данных АСКОГ делопроизводителя отдела организации медицинской помощи при чрезвычайных ситуациях и военно-мобилизационной работы Т.А.Литвинову.

3. Признать утратившим силу приказ управления здравоохранения области от 13.11.2009 №886 «О порядке оформления и учета контрольно-регистрационных карточек личного приема граждан в управлении здравоохранения области».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник управления  
здравоохранения области

М.В. Лапочкина

ПРИЛОЖЕНИЕ №1  
УТВЕРЖДЕНА  
приказом управления здравоохранения области  
от 31.12.2013 № 2141

**Контрольно-регистрационная карточка  
личного приема граждан  
в управлении здравоохранения области**

Номер \_\_\_\_\_ ЛП Дата \_\_\_\_\_ Вид обращения (жалоба, заявление)  
Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_  
Номер тел. \_\_\_\_\_  
Тема обращения \_\_\_\_\_

Резолюция руководителей управления здравоохранения области

Фамилия И.О. \_\_\_\_\_ занимаемая должность \_\_\_\_\_  
Текст резолюции: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

ФИО исполнителя \_\_\_\_\_  
Дата резолюции \_\_\_\_\_  
Срок исполнения \_\_\_\_\_  
Дата ответа \_\_\_\_\_ подпись исполнителя \_\_\_\_\_

Дата передачи контрольно-регистрационной карточки секретарю  
руководителя управления здравоохранения области для регистрации в журнале  
личного приема граждан

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

Дата передачи контрольно-регистрационной карточки ответственному за  
учет контрольно-регистрационных карточек в автоматизированной базе  
АСКОГ (подпрограмма «Личный прием»)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Передал \_\_\_\_\_ Принял \_\_\_\_\_  
Дата направления материалов обращения исполнителю  
\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_



## ПРИЛОЖЕНИЕ №2

### УТВЕРЖДЕН

приказом управления здравоохранения области  
от 31.12.2013 № 2141

#### Порядок

оформления и учета контрольно-регистрационных карточек  
личного приема граждан в управлении здравоохранения области

1. Личный прием граждан в управлении здравоохранения области проводится в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
2. График личного приема граждан руководителями и специалистами управления здравоохранения области утверждается приказом управления здравоохранения области и размещается на информационном стенде в здании управления здравоохранения области и на официальном сайте управления здравоохранения области в сети «Интернет».
3. Личный прием граждан руководителями и специалистами управления здравоохранения области проводится на рабочих местах в установленное время в соответствии с утвержденным графиком.
4. Граждане, обратившиеся на личный прием в управление здравоохранения области, могут получить разъяснения и ответы на поставленные вопросы в устной форме в день обращения либо в письменной форме при наличии заявления гражданина.
5. На каждого гражданина, обратившегося в управление здравоохранения области на личный прием, оформляется контрольно-регистрационная карточка личного приема граждан в управлении здравоохранения области (далее – Контрольная карточка) должностным лицом, проводившим прием. Заполнению подлежат все графы Контрольной карточки, кроме графы «номер – ЛП».
6. Все Контрольные карточки после окончания личного приема граждан в день обращения передаются должностным лицом, проводившим прием, секретарю руководителя управления здравоохранения области.
7. Секретарь руководителя управления здравоохранения области регистрирует все поступившие в день обращения Контрольные карточки в журнале личного приема граждан в управлении здравоохранения области, присваивает номер и в этот же день передает их с визой руководителя управления здравоохранения области под роспись сотруднику, ответственному за учет контрольно-регистрационных карточек в автоматизированной базе данных АСКОГ.
8. Сотрудник, ответственный за учет контрольно-регистрационных карточек, в течении двух рабочих дней вносит всю информацию по каждому обращению в автоматизированную базу данных АСКОГ (подпрограмма

«Личный прием») с отметкой об исполнении, жалобы или заявления, оформленные в Контрольной карточке на личном приеме и требующие письменного ответа, после регистрации в автоматизированной базе данных АСКОГ передает под роспись исполнителю.

9. Максимальный срок регистрации обращений, внесения информации по обращениям в базу данных АСКОГ и передача материалов исполнителю – 3 дня.

10. Контроль за исполнением поручений, обращений, заявлений, данных во время личного приема, возлагается на начальников отделов управления здравоохранения области.



**ПРИЛОЖЕНИЕ №3**  
**УТВЕРЖДЕН**  
приказом управления здравоохранения области  
от 31.12.2013 № 2141

**График приема граждан в управлении здравоохранения области**

| № пп | Фамилия, имя, отчество            | Должность                                                                                                                                      | № кабинета | Время приема                     |
|------|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|----------------------------------|
| 1    | Лапочкина Марионелла Вячеславовна | Начальник управления здравоохранения                                                                                                           | 19         | вторник 9.00-12.00               |
| 2    | Виницкая Ольга Викторовна         | Первый заместитель начальника управления                                                                                                       | 30         | среда 9.00-12.00                 |
| 3    | Ковергина Ирина Георгиевна        | Заместитель начальника управления                                                                                                              | 17         | четверг 9.00-12.00               |
| 4    | Вяльцева Татьяна Вениаминовна     | Заместитель начальника управления                                                                                                              | 29         | понедельник 9.00-12.00           |
| 5    | Князева Оксана Михайловна         | Консультант управления здравоохранения                                                                                                         | 3          | понедельник - пятница 9.00-17.00 |
| 6    | Погорелова Светлана Михайловна    | Консультант управления здравоохранения                                                                                                         | 13         | понедельник - пятница 9.00-17.00 |
| 7    | Смолякова Татьяна Николаевна      | Начальник отдела развития медицинской помощи детям, службы родовспоможения и санитарно-эпидемиологического благополучия населения              | 16         | понедельник - пятница 9.00-17.00 |
| 8    | Закурнаева Елена Владимировна     | Заместитель начальника отдела развития медицинской помощи детям, службы родовспоможения и санитарно-эпидемиологического благополучия населения | 3          | понедельник - пятница 9.00-17.00 |
| 9    | Савельева Ольга Михайловна        | Начальник отдела развития медицинской помощи взрослому населению                                                                               | 25         | понедельник - пятница 9.00-17.00 |
| 10   | Бондаренко Игорь Олегович         | Заместитель начальника отдела развития медицинской помощи взрослому населению                                                                  | 25         | понедельник - пятница 9.00-17.00 |
| 11   | Жукова Нина Алексеевна            | Начальник отдела лекарственного обеспечения                                                                                                    | 18         | понедельник - пятница 9.00-17.00 |

|    |                                  |                                                                                                                     |    |                                        |
|----|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------|
| 12 | Шерстеникина Мария<br>Леонидовна | Начальник отдела кадрового<br>обеспечения и делопроизводства                                                        | 5  | понедельник -<br>пятница<br>9.00-17.00 |
| 13 | Федоров Юрий<br>Николаевич       | Начальник отдел организации<br>медицинской помощи при<br>чрезвычайных ситуациях и военно-<br>мобилизационной работы | 22 | понедельник -<br>пятница<br>9.00-17.00 |
| 14 | Шитикова Ирина<br>Викторовна     | Начальник отдела реализации<br>региональных программ и<br>инновационных технологий                                  | 27 | понедельник -<br>пятница<br>9.00-17.00 |
| 15 | Сенаторова Елена<br>Юрьевна      | Начальник отдела планирования и<br>исполнения бюджета                                                               | 9  | понедельник -<br>пятница<br>9.00-17.00 |
| 16 | Ананьева Наталия<br>Вячеславовна | Начальник отдела лицензирования,<br>стандартизации и контроля качества<br>медицинской помощи                        | 14 | понедельник -<br>пятница<br>9.00-17.00 |





АДМИНИСТРАЦИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

УПРАВЛЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**ПРИКАЗ**

13.11. 2009

г.Тамбов

№ 886

О порядке оформления и учета  
контрольно-регистрационных карточек  
личного приема граждан в управлении  
здравоохранения области

В соответствии с административным регламентом исполнения государственной функции «рассмотрение обращений граждан в управлении здравоохранения области», утвержденным приказом управления здравоохранения области от 28.05.2007 № 239, ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. форму «контрольно-регистрационной карточки личного приема граждан в управлении здравоохранения области» (далее-Контрольная карточка) согласно приложению №1;

1.2. порядок оформления и учета Контрольных карточек согласно приложению № 2;

1.3. график личного приема граждан в управлении здравоохранения области согласно приложению №3.

2. Назначить ответственными:

2.1. за работу по организации личного приема граждан в управлении здравоохранения области первого заместителя начальника управления здравоохранения области М.В.Галича;

2.2. за ведение журнала личного приема граждан в управлении здравоохранения области секретаря руководителя управления здравоохранения области О.В.Лободанову;

2.3. за учет Контрольных карточек в автоматизированной базе данных АСКОГ старшего специалиста 1 разряда отдела кадрового обеспечения управления здравоохранения области И.А.Чернышову.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.начальника управления  
здравоохранения области

М.В.Лапочкина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
УТВЕРЖДЕНА  
приказом управления здравоохранения области  
от 13.11.2009 № 886

**Контрольно-регистрационная карточка  
личного приема граждан  
в управлении здравоохранения области**

Номер \_\_\_\_\_ ЛП Дата \_\_\_\_\_ Вид обращения (жалоба, заявление)

Фамилия, имя, отчество \_\_\_\_\_  
Год рождения \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Номер тел. \_\_\_\_\_

Тема обращения \_\_\_\_\_

Резолюция руководителей управления здравоохранения области

Фамилия И.О. \_\_\_\_\_ занимаемая должность \_\_\_\_\_

Текст резолюции : \_\_\_\_\_

ФИО исполнителя \_\_\_\_\_

Дата резолюции \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата ответа \_\_\_\_\_ подпись исполнителя \_\_\_\_\_

Дата передачи контрольно-регистрационной карточки секретарю  
руководителя управления здравоохранения области для регистрации в  
журнале личного приема граждан

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_

Дата передачи контрольно-регистрационной карточки ответственному за  
учет контрольно-регистрационных карточек в автоматизированной базе  
данных АСКОГ (подпрограмма «Личный прием»)

Передал \_\_\_\_\_ Принял \_\_\_\_\_

Дата направления материалов обращения исполнителю

\_\_\_\_\_ подпись \_\_\_\_\_



## ПРИЛОЖЕНИЕ № 2

### УТВЕРЖДЕН

приказом управления здравоохранения области

от 13.11.2009 № 886

#### Порядок оформления и учета контрольно-регистрационных карточек личного приема граждан в управлении здравоохранения области

1. Личный прием граждан в управлении здравоохранения области проводится в соответствии с требованиями Административного регламента исполнения государственной функции «рассмотрение обращений граждан в управлении здравоохранения области», утвержденного приказом управления здравоохранения области от 28.05.2007 № 239.

2. График личного приема граждан руководителями и специалистами управления здравоохранения области размещается на информационном стенде внутри здания управления здравоохранения области.

3. Личный прием граждан руководителями и специалистами управления здравоохранения области проводится на рабочих местах в установленное время в соответствии с графиком, утвержденным приказом управления здравоохранения области.

4. Граждане, обратившиеся на личный прием в управление здравоохранения области, могут получить разъяснения и ответы на поставленные вопросы, в устной форме в день обращения либо в письменной форме при наличии заявления гражданина.

5. На каждого гражданина, обратившегося в управление здравоохранения области на личный прием, оформляется контрольно – регистрационная карточка личного приема граждан в управлении здравоохранения области (далее – Контрольная карточка) должностным лицом, проводившим прием. Заполнению подлежат все графы Контрольной карточки, кроме графы «номер - ЛП».

6. Все Контрольные карточки после окончания личного приема граждан в день обращения передаются должностным лицом, проводившим прием, секретарю руководителя управления здравоохранения области.

7. Секретарь руководителя управления здравоохранения области регистрирует все поступившие в день обращения Контрольные карточки в журнале личного приема граждан в управлении здравоохранения области, присваивает номер и в этот же день передает их с визой руководителя управления здравоохранения области под роспись государственному гражданскому служащему, ответственному за учет контрольно-регистрационных карточек в автоматизированной базе данных АСКОГ (далее – государственный служащий).

8. Государственный служащий в течение двух рабочих дней вносит

всю информацию по каждому обращению в автоматизированную базу данных АСКОГ (подпрограмма «Личный прием») с отметкой об исполнении; жалобы и заявления, оформленные в Контрольной карточке на личном приеме и требующие письменного ответа, после регистрации в автоматизированной базе данных АСКОГ передает под роспись исполнителю.

9. Максимальный срок регистрации обращений, внесения информации по обращениям в базу данных АСКОГ и передача материалов исполнителю – 3 дня.

10. Контроль за исполнением поручений, обращений, заявлений, данных во время личного приема, возлагается на начальников отделов управления здравоохранения области.



# ПРИЛОЖЕНИЕ №3

## УТВЕРЖДЕН

приказом управления здравоохранения области  
от 13.11.2009 № 886

### График личного приема граждан в управлении здравоохранения Тамбовской области

| №<br>п/п | Ф.И.О.                               | Должность                                                                                                                              | № кабинета | Время<br>приема                          |
|----------|--------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|------------------------------------------|
| 1.       | Лапочкина<br>Марионелла Вячеславовна | Начальник<br>управления                                                                                                                | 19         | Вторник, 9.00 –<br>12.00                 |
| 2.       | Галич<br>Михаил Витальевич           | Первый заместитель<br>начальника<br>управления                                                                                         | 25         | Среда, 9.00 –<br>12.00                   |
| 3.       | Третьякова<br>Татьяна Евгеньевна     | Заместитель<br>начальника<br>управления                                                                                                | 17         | Четверг, 9.00 –<br>12.00                 |
| 4.       | Смолякова<br>Татьяна Николаевна      | Начальник отдела<br>охраны материнства<br>и детства                                                                                    | 15         | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 5.       | Казакова<br>Ирина Николаевна         | Начальник отдела<br>специализированной<br>медицинской<br>помощи населению                                                              | 29         | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 6.       | Жукова<br>Нина Алексеевна            | Начальник отдела<br>лекарственного<br>обеспечения                                                                                      | 26         | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 7.       | Киселев<br>Антон Михайлович          | Начальник отдела<br>лицензирования,<br>медицинской<br>фармацевтической<br>деятельности и<br>контроля качества<br>медицинской<br>помощи | 14         | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 8.       | Летягин<br>Виктор Яковлевич          | Начальник отдела<br>кадрового<br>обеспечения                                                                                           | 5          | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 9.       | Федоров<br>Юрий Николаевич           | Начальник Второго<br>отдела                                                                                                            | 22         | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 10.      | Гришанина<br>Светлана Александровна  | Начальник отдела<br>материально –<br>технического<br>обеспечения и<br>капитального<br>ремонта                                          | 21         | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |

|     |                                   |                                                                                                                                                        |    |                                          |
|-----|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------|
| 11. | Пестикова<br>Ирина Викторовна     | Начальник отдела<br>планирования и<br>исполнения бюджета                                                                                               | 9  | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 12. | Князева<br>Оксана Михайловна      | Консультант<br>управления                                                                                                                              | 3  | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 13. | Бурашникова<br>Тамара Николаевна  | Начальник Центра<br>отдела обработки<br>данных<br>дополнительного<br>лекарственного<br>обеспечения                                                     | 12 | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 14  | Кузнецов<br>Борис Викторович      | Заместитель<br>начальника отдела<br>лицензирования<br>медицинской,<br>фармацевтической<br>деятельности и<br>контроля качества<br>медицинской<br>помощи | 14 | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 15  | Ананьева<br>Наталья Вячеславовна  | Главный специалист<br>– эксперт отдела<br>охраны материнства<br>и детства                                                                              | 15 | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 16  | Кречетова<br>Людмила Валерьевна   | Главный специалист<br>– эксперт отдела<br>охраны материнства<br>и детства                                                                              | 15 | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 17  | Мишенева<br>Татьяна Юрьевна       | Главный<br>специалист-эксперт<br>отдела<br>специализированной<br>медицинской<br>помощи населению                                                       | 30 | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |
| 18. | Казадаева Надежда<br>Владимировна | Ведущий специалист<br>отдела<br>специализированной<br>медицинской<br>помощи населению                                                                  | 2  | Понедельник –<br>пятница 9.00 –<br>17.00 |