

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОБЛАСТНАЯ СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

Адрес: 693020, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Хабаровская, 51
Тел. (4242) 42-41-98

ПРИКАЗ

«10» мая 2016 г.

№ 42 /16-П

г. Южно-Сахалинск

«Об утверждении новой редакции Положения «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленные законодательством Российской Федерации срок»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Признать утратившим силу с «10» мая 2016 года Положение «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленные законодательством Российской Федерации срок» утвержденное «04» июня 2012 года.

*2. Утвердить и ввести в действие с «10» мая 2016 года новую редакцию Положения «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленные законодательством Российской Федерации срок» (приложение № 1 к настоящему приказу).


3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача

Молдаван О.В.

УТВЕРЖДАЮ:

И.о. главного врача ГБУЗ «Облстоматполиклиника»

 Молдаван О.В.
«10» мая 2016 год
м.п.

ПОЛОЖЕНИЕ
ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника»
"ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА ГРАЖДАН, СВОЕВРЕМЕННОГО
И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ ИХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В УСТНОЙ
ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ ФОРМЕ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"

I. Общие положения

Предмет регулирования Положения

1. Положение ГБУЗ «Областная стоматологическая поликлиника» (далее - ГБУЗ «Облстоматполиклиника», Учреждение) "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее соответственно – Положение и услуга) определяет стандарт и порядок организации приема граждан, рассмотрения обращений и направления ответов по ним.

2. Положение распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения), и не распространяются на взаимоотношения ГБУЗ «Облстоматполиклиника» и ее сотрудников.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

Круг заявителей льготной категории

4. Правом на первоочередное обращение и получение услуги обладают:
- лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством;
 - инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий;
 - инвалиды I и II групп;
 - граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф;
 - родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны;
 - Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
 - депутаты Сахалинской области.

Требования к порядку информирования о предоставлении услуги

5. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу ГБУЗ «Облстоматполиклиника»:

693020, Российская Федерация, Сахалинская область, город Южно-Сахалинск, улица Хабаровская, 51.

Адрес приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника» для самостоятельной передачи письменных обращений, а также личного приема:

693020, Российская Федерация, Сахалинская область, город Южно-Сахалинск, улица Хабаровская, 51.

График работы приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника»:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 17.00;
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

6. Электронные обращения направляются заявителем на электронный адрес ГБУЗ «Облстоматполиклиника» osp@minzdravsakhalin.ru

7. Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: (4242) 42-41-98

8. Информирование граждан о предоставлении услуги, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании учреждения, ответственного за его исполнение и т.п. осуществляет приемная ГБУЗ «Облстоматполиклиника». По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, работа осуществляется ответственными за исполнение лицами.

Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц ГБУЗ «Облстоматполиклиника», почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений - предоставляется приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 17.00;
обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

9. Главный врач и заместители главного врача ГБУЗ «Облстоматполиклиника», другие должностные лица Учреждения ведут личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь Учреждения.

Правом первоочередного приема пользуются категории граждан, перечисленные в п. 4 данного главы.

II. Стандарт предоставления услуги

Наименование услуги

1. Наименование услуги - организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование учреждения здравоохранения, предоставляющего услугу

2. Услуга предоставляется Государственным бюджетным учреждением здравоохранения «Областная стоматологическая поликлиника».

Описание результата предоставления услуги

3. Конечными результатами предоставления услуги являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;

Срок предоставления государственной услуги

4. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в течение (3) трех рабочих дней с момента поступления в приемную ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

5. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗ «Облстоматполиклиника», рассматривается должностными лицами ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в течение 30 (тридцати) рабочих дней со дня его регистрации.

6. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного обращения, данный срок может быть продлен, но не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившими обращение, о продлении срока рассмотрения.

7. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «Облстоматполиклиника», направляется в течение 7 (семи) рабочих 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.

8. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган, учреждению или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах, учреждениях или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги

10. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление услуги:

- Конституция Российской Федерации" (принята всенародным голосованием 12.12.1993) (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ);

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 27.07.2010) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011) "О персональных данных";

- Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации";

- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ (ред. от 06.04.2011) "Об информации, информационных технологиях и о защите информации".

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления услуги

11. Основанием для предоставления услуги является направленное в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

12. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения (ГБУЗ «Облстоматполиклиника»), в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность

соответствующего лица, а также свои 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.

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

14. Обращение, поступившее в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. 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, или 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.

15. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа
в приеме документов, необходимых для предоставления
услуги

16. Обращение, поступившее в ГБУЗ «Облстоматполиклиника», подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении услуги

*17. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

18. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

- текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству ГБУЗ «Облстоматполиклиника» 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 ГБУЗ «Облстоматполиклиника». С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Руководство ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную 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);

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в

последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» либо его должностному лицу.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса
о предоставлении услуги и при получении
результата предоставления услуги

19. Срок ожидания заявителями при подаче запроса о предоставлении услуги и при получении результата предоставления услуги не должен превышать 1 (одного) часа.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя
о предоставлении услуги, в том числе
в электронной форме

21. Срок регистрации запроса в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» с момента поступления - три дня.

Показатели доступности и качества услуги

22. При рассмотрении обращения в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» гражданин имеет право:

- получать услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления услуги;
- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления услуги, в том числе в электронной форме;
- получать информацию в доступной форме, в том числе размещенной в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», об учреждении (ГБУЗ «Облстоматполиклиника»), об осуществляемой им медицинской деятельности;
- получать информацию в доступной форме о врачах, об уровне их образования и квалификации с письменного согласия врача, в том числе информацию размещенную в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» без такого согласия;
- получать услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, а также настоящим Положением, по выбору заявителя;
- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменные принадлежности и бумагу для написания обращения (ручка, карандаш, бумага формата А4);
- заявитель, его законный представитель на основании письменного заявления имеет право получать, отражающие его состояние здоровья медицинские документы, их копии и выписки из медицинских документов, в сроки установленные данным Положением;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 18 главы II Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

23. Должностное лицо ГБУЗ «Облстоматполиклиника», ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 18 главы II Положения;

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

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

24. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

1. Предоставление услуги включает в себя следующие процедуры:

прием и регистрация обращения;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности;

рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения;

направление ответа на обращение;

Прием и регистрация обращения

2. Поступающие в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» письменные обращения принимаются приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

сортируются телеграммы;

вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение должностному лицу.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

4. Обращения в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) поступают в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» через электронную почту ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

5. Работа с Интернет-обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Положением.

6. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

7. Письменный ответ ГБУЗ «Облстоматполиклиника» на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

8. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника» путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в автоматизированной системе учета (далее - АСУ).

9. Работник приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника» при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

10. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в АСУ делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

11. Повторными считаются обращения, поступившие в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в АСУ делается отметка "Повторное".

В АСУ фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

12. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указываются в графе "Аннотация обращения". Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе "Аннотация обращения" (Сидорова М.М.). В АСУ делается отметка "Коллективное".

13. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В АСУ в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

14. По результатам регистрации указанные обращения списываются в дело работником приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

Графа "Адрес" АСУ заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу АСУ.

Слова "город", "край", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 244110, Московская область, г. Воскресенск, ул. Химиков, 14-2-34.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

"п." - поселок;

"с." - село;

"ст." - станция;

"х." - хутор;

"ст-я" - станция;

"б-р" - бульвар;

"линия" - линия;

"наб." - набережная;

"пер." - переулок;

"пл." - площадь;

"пр-т" - проспект;

"пр-д" - проезд;

"туп." - тупик;

"мкр." - микрорайон;

"кварт." - квартал.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

15. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится соответствующая отметка, с указанием даты регистрации обращения в АСУ, регистрационного номера обращения, Ф.И.О. и должности лица, принявшего и зарегистрировавшего обращение. При этом срок занесения обращения в АСУ должен составлять не более 3 (трех) дней с момента принятия и регистрации обращения в приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

Направление обращения на рассмотрение

16. Все обращения, поступившие в ГБУЗ «Облстоматполиклиника», подлежат обязательному рассмотрению.

17. Зарегистрированные обращения при необходимости докладываются руководству ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

Обращения, рассмотренные руководством ГБУЗ «Облстоматполиклиника», передаются в приемную ГБУЗ «Облстоматполиклиника» для регистрации резолюции в АСУ и последующего направления обращения соответствующим должностным лицам.

18. Заявитель информируется приемной ГБУЗ «Облстоматполиклиника», если его обращение было переадресовано в соответствии с настоящим Положением.

Рассмотрение ответственным должностным лицом обращения и принятие по нему решения

19. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным должностным лицом.

20. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнительных должностных лиц по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству ГБУЗ «Облстоматполиклиника», являющегося ответственным исполнителем.

21. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

22. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному должностному лицу предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

23. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители (должностные лица).

24. Руководство ГБУЗ «Облстоматполиклиника» рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются руководством ГБУЗ «Облстоматполиклиника» незамедлительно.

25. В случае ошибочного направления обращения в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» работник, ответственный за делопроизводство, в срок до семи дней с даты регистрации обращения в ГБУЗ «Облстоматполиклиника» возвращает его по принадлежности.

26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

27. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством ГБУЗ «Облстоматполиклиника» и/или ответственными лицами запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

28. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

29. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

30. Ответы на первичные обращения подписывает руководство ГБУЗ «Облстоматполиклиника».

31. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Направление ответа на обращение

32. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются для отправки адресатам.

33. Отправка ответов осуществляется через почтовую связь.

IV. Формы контроля за исполнением Положения

1. Контроль за исполнением Положения осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

2. Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством ГБУЗ «Облстоматполиклиника», определенным в качестве ответственного исполнителя.

4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

5. Должностные лица ГБУЗ «Облстоматполиклиника» несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) ГБУЗ «Облстоматполиклиника», а также должностных лиц ГБУЗ «Облстоматполиклиника»

1. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления услуги (на любом этапе), действия (бездействия) должностных лиц ГБУЗ «Облстоматполиклиника» в досудебном и судебном порядке.

2. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;

нарушение срока предоставления услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Положением;

затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) должностных лиц ГБУЗ «Облстоматполиклиника», ответственных за предоставление услуги, является подача заявителем жалобы.

4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего услугу (ГБУЗ «Облстоматполиклиника»), должностного лица органа, предоставляющего услугу (ГБУЗ «Облстоматполиклиника»), решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) ГБУЗ «Облстоматполиклиника, должностного лица ГБУЗ «Облстоматполиклиника»;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) ГБУЗ «Облстоматполиклиника, должностного лица ГБУЗ «Облстоматполиклиника.

5. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

6. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта ГБУЗ «Облстоматполиклиника, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

7. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа ГБУЗ «Облстоматполиклиника, должностного лица ГБУЗ «Облстоматполиклиника в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

8. По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗ «Облстоматполиклиника принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения;

отказывает в удовлетворении жалобы.

9. Не позднее трех дней, следующих за днем принятия решения, указанного в 8 главы V Положения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

БЛОК-СХЕМА АЛГОРИТМ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

