

Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»

I. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ КОСП (далее - Положение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

2. Положение распространяются на обращения граждан поступающие в ОГБУЗ КОСП (далее — учреждение) в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, электронной почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с [Федеральным законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196; 2013, N 31, ст. 4470; 2013, N 19, ст. 2307; N 27, ст. 3474; 2014, N 48, ст. 6638) (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления, в государственных учреждениях, предприятиях, организациях.

б) устные обращения — обращения граждан, которые излагаются на личном приеме граждан.

7) письменные обращения — обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме.

8) коллективные обращения граждан — обращения, подписанные двумя и более авторами.

9) повторное обращение — обращение гражданина по одному и тому же вопросу.

10) ответственный исполнитель — руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения.

4. Сотрудники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными обязанностями, ответственны за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем руководителя.

6. Сотрудники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в соответствии с [законодательством](#) Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в учреждение, в соответствии с его компетенцией подлежат обязательному рассмотрению.

8. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

9. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

10. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

11. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу учреждения: 156005, г. Кострома, ул.Осыпная, д.1.

12. Адрес учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 156005, г. Кострома, ул.Осыпная, д.1.

13. Обращения в форме электронного документа направляются на адреса электронной почты: stom@kmtn.ru; kosp@lpu.dzo-kostroma.ru; путем заполнения специальной формы на официальном сайте ОГБУЗ КОСП в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт/<https://www.kosp.su>).

14. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (4942) 42-42-43.

15. Обращения могут быть изложены в «Книге отзывов и предложений» учреждения или отдельно расположенных кабинетов.

16. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, фамилии, имени, отчества ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь-руководителя по телефонному номеру: 8 (4942) 42-42-43.

17. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, демо-системах, а также на [официальном сайте](#) учреждения.

Прием и регистрация обращения. Рассмотрение обращения. Порядок направления ответа на обращение.

18. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

19. Учреждение, должностное лицо :

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 государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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, за исключением случаев, указанных в подпунктах 1-5 пункта 43 настоящего Положения.

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

20. Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную

или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), и для которых установлен особый порядок предоставления.

21. Поступающие в учреждение письменные обращения принимаются секретарем руководителя.

22. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, 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.

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

24. 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 руководителем учреждения.

25. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением секретарь руководителя:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрывает конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

26. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками организационно-методического отдела составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками организационно-методического отдела.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними заместителю главного врача по клинико-экспертной работе.

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

28. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется секретарем руководителя в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника» с присвоением регистрационного номера и указанием даты регистрации. Информация об обращении, изложенном в «Книге отзывов и предложений» незамедлительно доводится до заведующего отделением и секретаря руководителя. Секретарь руководителя регистрирует обращение в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»». Зарегистрированное обращение секретарь руководителя передает главному врачу для ознакомления. Главный врач после ознакомления направляет обращение заместителю главного врача по клинично-экспертной работе для организации проверки изложенных в обращении сведений с привлечением при необходимости других должностных лиц поликлиники. Заместитель главного врача по клинично-экспертной работе организует проверку указанных в обращении сведений совместно с руководителем структурного подразделения. Руководитель структурного подразделения, в зависимости от содержания обращения, получает письменные объяснительные от работников, которые причастны к изложенным в обращении сведениям. Заместитель главного врача по клинично-экспертной работе на основании первичных медицинских документов, объяснительных работников и в зависимости от представленной руководителем структурного подразделения информации решает вопрос о приглашении заявителя для уточнения изложенных в обращении сведений, о направлении материалов на рассмотрение врачебной комиссией, готовит главному врачу проект решения по обращению гражданина.

29. Секретарь руководителя при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в день доставки, в исключительных случаях (время доставки совпадает с окончанием рабочего дня) - на следующий день в «Журнале регистрации письменных обращений граждан в ОГБУЗ «Костромская областная стоматологическая поликлиника»». В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка « Коллективное».

30. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

31. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений.

32. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный [законодательством](#) Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка "Повторное". Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

33. 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.

34. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем учреждения ставится личная подпись, делается надпись "В дело", и указывается дата.

35. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

36. Подлинники обращений, запрос или регистрационная карточка устного обращения, сопроводительные документы к ним, подлинники ответов на обращения, материалы, полученные в ходе расследования, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела врачом-методистом.

37. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, 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.

38. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений [законодательства](#) Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

39. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

40. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

41. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

42. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном [порядке](#) в суд.

43. Отдельные обращения граждан рассматриваются учреждением в следующем порядке:

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;

2) При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3) В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления 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.

4) В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5) В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом [тайну](#), в том числе врачебную, гражданину, направившему обращение, сообщается о

невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

б) В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

44. Все письменные обращения граждан, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в подпунктах 1-5 пункта 43 настоящего Положения, для которых установлен особый порядок рассмотрения.

45. В случае если обращение подается через представителя заявителя, должен представлен документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- иные документы, установленные законодательством Российской Федерации, позволяющие лицу действовать от имени заявителя без доверенности.

46. Ответственные исполнители вправе ходатайствовать перед руководителем учреждения о проведении комиссионной проверки. При положительном решении приказом по учреждению создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

47. Все обращения граждан должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения. В случае необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Уведомление заявителю подписывает руководитель учреждения, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина, либо лицо, исполняющее обязанности руководителя.

48. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается предыдущий ему рабочий день.

49. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты

необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

50. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

В письменных ответах на обращение граждан необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

51. Секретарь руководителя ежедневно (при наличии ответов на обращения) формирует комплект исходящих писем на отправку, проставляет исходящую дату документа, или отправляет ответы гражданам по электронной почте.

52. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

53. Ответ по результатам рассмотрения обращения подписывается руководителем учреждения, либо лицом, исполняющим обязанности руководителя учреждения, и предоставляется заявителю лично на руки, либо через почтовое отправление не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

54. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с 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, 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.

55. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

56. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

IV. Организация и проведение личного приема

57. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям учреждения, осуществляется главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе в соответствии с графиком личного приема. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается на сайте учреждения, на стендах, демо-системах в поликлинике, отдельно расположенных кабинетах.

58. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

59. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

60. Сотрудники учреждения, осуществляющие проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

61. При проведении личного приема граждан сотрудники учреждения вправе привлекать сотрудников структурных подразделений учреждения.

62. 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.

63. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

64. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

65. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема.

V. Анализ обращений

66. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям в учреждение в пределах его полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел.

67. Заместитель главного врача по клинико-экспертным вопросам на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносит предложения, направленные на устранение недостатков.

68. По итогам квартала, календарного года заместитель главного врача по клинико-экспертной работе подготавливает главному врачу отчет о работе с обращениями граждан.

VI. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан.

69. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

70. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

71. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом и заместителем главного врача по клинико-экспертной работе.

72. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

73. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

74. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

75. Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе должен регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

76. 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.

