



Положение о комиссии по рассмотрению обращений граждан в ГАУЗ «СП № 4 ДЗМ»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящее положение разработано в соответствии Федеральным Законом от 02.05.2006 года № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иным законодательством.
- 1.2. Положение устанавливает порядок рассмотрения и разрешения обращений граждан Российской Федерации, а также порядок приёма граждан в Государственном автономном учреждении «Стоматологическая поликлиника № 4 ДЗМ». Осуществление гражданами прав на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 1.3. Заявитель имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) должностного лица при рассмотрении обращения.
- 1.5. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения даст право проверяющему, его заявление должностному лицу учреждения, прекратить дальнейшую проверку, если в полученных материалах нет сведений о наличии нарушений, требующих принятия мер управленческого реагирования.
- 1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение содержащихся в нём сведений о частной жизни заявителя без его согласия.
- 1.7. Ответственность за объективное, всестороннее и своевременное разрешение обращений возлагается на руководителя учреждения.

2. Регистрация обращений

- 2.1. Данное Положение распространяется на все обращения граждан и работников к администрации Государственного автономного учреждения «Стоматологическая поликлиника № 4 ДЗМ» Департамента здравоохранения города Москвы, полученным в письменной или устной форме на личном приёме, по почте.
- 2.2. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления.
- 2.3. Письменное обращение гражданина должно содержать либо наименование учреждения, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ или уведомление о переадресовании обращения, изложение существа вопроса, личную подпись указанного гражданина и дату. На обращение, не содержащее сведений о лице, направившем его (не указаны фамилия и почтовый адрес), ответ не даётся.
- 2.4. В случае если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на него не дается, и оно не подлежит направлению в иные государственные органы, об этом в 7-ми дневной срок сообщается автору обращения, если его фамилия и адрес поддаётся прочтению.
- 2.5. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица или членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу с уведомлением заявителя о недопустимости злоупотребления предоставленным ему законом правом обращения с жалобой

2.6. Без разрешения может быть оставлено обращение, лишенное по содержанию логики и смысла.

2.7. Решение об оставлении обращения без ответа по существу принимается руководителем учреждения.

3. Рассмотрение обращений

3.1. По обращению, поступившему в учреждение, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о прекращении проверки;
- о приобщении к ранее поступившей жалобе.

3.2. Обращение, разрешение которого не входит в компетенцию учреждения, в 7-ми дневный срок с момента регистрации направляется в соответствующий орган с одновременным уведомлением об этом заявителя.

3.3. При переадресовании в вышестоящие организации к обращению прилагаются имеющиеся материалы, необходимые для его рассмотрения.

3.4. Запрещается направление обращения на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

4. Разрешение обращений и запросов

4.1. Порядок проверки обращений и запросов, обеспечивающих наиболее объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение поставленных в них вопросов, определяется руководителем учреждения.

4.2. Для обеспечения полноты и объективности проверок к их проведению могут привлекаться специалисты, а в случае необходимости – заявителя.

4.3. Поручения заместителям руководителя о проверке изложенных в обращениях доводов даются руководителем с указанием конкретных обстоятельств, подлежащих проверке, и сроков их исполнения.

4.4. В случае если заместитель руководителя по объективным причинам не смог своевременно исполнить поручение, перед руководителем, давшим это поручение, возбуждается ходатайство о продлении срока. О принятом по нему решении сообщается заявителю.

4.5. Прекращение переписки с заявителем возможно, если повторное обращение не содержит новых доводов, а изложенное ранее полно, объективно и неоднократно проверялось и ответы даны в порядке, установленном настоящим Положением, правомочным должностным лицом учреждения.

Переписка прекращается один раз на основании мотивированного заключения исполнителя, утверждённого руководителем учреждения. Сообщение об этом до истечения срока рассмотрения обращения направляется автору за подписью исполнителя. Переписка возобновляется, если причины, по которым она была прекращена, устранены. Новые данные о нарушениях, сообщённые заявителем, проверяются в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6. По итогам разрешения обращений может быть принято одно из следующих решений:· «удовлетворено» - приняты меры к полному или частичному восстановлению прав и законных интересов заявителя;

· «удовлетворено повторное обращение» - обращение, в котором обжалуются ответы должностных лиц, по которому принималось решение поданного обращения. При этом первичное решение отменяется;

· «отклонено» - требование заявителя, изложенные в обращении, признаны необоснованными;

· «разъяснено» - по обращению, в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы, интересующие заявителя;

- «принято иное решение» - обращение оставлено без разрешения, прекращена переписка;
- «направлено» - обращение в 7-ми дневный срок направлено для разрешения в другое ведомство по принадлежности.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Обращения граждан, должностных или иных лиц разрешаются в течение 30 дней со дня их регистрации в учреждении, а не требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 15 дней.

Если установленный срок разрешения истекает в выходной или праздничный день, последним днём разрешения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Срок рассмотрения и разрешения обращений и запросов исчисляется с момента их регистрации в учреждении.

Окончанием срока рассмотрения и разрешения обращений (запросов) считается дата направления письменного ответа автору о принятом решении.

5.3. При возвращении проекта ответа на доработку устанавливается конкретный срок исполнения. Если указанный срок превышает 5 дней, то автору обращения (запроса) за подписью руководителя незамедлительно направляется соответствующее уведомление.

6. Направление ответов на обращения и запросы

6.1. Обращения считаются разраженными и снимаются с контроля только в том случае, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты в соответствии с действующим законодательством необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителям.

6.2. При направлении заявителям ответов на обращения в обязательном порядке возвращаются приложенные к ним документы.

6.3. При отказе в удовлетворении обращения ответ заявителю должен быть мотивирован и понятен. В нём даётся оценка всем доводам обращения, а отказ в его удовлетворении должен быть обоснован.

6.4. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи), с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

7. Организация личного приёма заявителя

7.1. В Государственном автономном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 4 ДЗМ» приём граждан, представителей общественных организаций, а также иных лиц осуществляется руководителем учреждения, согласно графику работы, утверждённому руководителем Департамента здравоохранения города Москвы.

7.2. При личном приёме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

7.3. Ответ на обращение, принятое на личном приёме, даётся руководителем учреждения. Руководитель учреждения на личном приёме вправе отказать гражданину в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов с разъяснением порядка обжалования. Содержание ответа отражается в карточке личного приёма, книге учёта посетителей. На письменных обращениях, поданных на личном приёме, ставится отметка «С личного приёма».

8. Делопроизводство

8.1. Учёт обратившихся на приём и регистрация обращений ведётся в книге учёта посетителей, в которой отражается также содержание ответа, если он давался в устной форме.

Книга учёта посетителей учреждения должна быть пронумерована, прошнурована и скреплена печатью учреждения и подписью руководителя.