

**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан в**  
**ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода»**

**1. Общие положения.**

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих  
отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.**

2.1. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Приказом начальника департамента здравоохранения и социальной защиты населения области от 2 марта 2018 года № 158 «Об утверждении Регламента работы с обращениями граждан по вопросам организации медицинской помощи в медицинских организациях Белгородской области»;
- Иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Белгородской области.

**3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.**

3.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <http://stomat1bel.belzdrav.ru/>.

3.2. Почтовый адрес медицинской организации: 308009 г. Белгород, ул. Преображенская д. 56.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: +7 (4722) 33-90-03.

Телефон(ы) доверия: +7 (4722) 33-90-03.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: pr@belstom1.ru.

Номер телефакса для приема обращений граждан: +7 (4722) 33-90-03.

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 308009 г. Белгород, ул. Преображенская д. 56.

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00

3.4. На официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах учреждения размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц учреждения в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода».

3.6. Сведения о графике (режиме) и месте приема обращений в организациях сообщаются:

- по телефону;
- размещаются на официальном сайте и на информационных стендах Учреждения;
- устно при личном обращении;
- в письменном виде Почтой России и электронной почтой.

Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

#### **4. Срок рассмотрения обращения.**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в учреждение с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан составляет 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2.1. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.2.2. Продление сроков производится на основании служебной записки, подписанной ответственным исполнителем, на имя главного врача или заместителя главного врача по медицинской части.

4.2.3. Служебная записка о продлении срока и обязательный промежуточный ответ заявителю должны быть представлены в администрацию за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

4.2.4. Срок рассмотрения обращений граждан поступивших из департамента здравоохранения и социальной защиты населения области не должен превышать 10 дней.

4.3. Устные обращения граждан к главному врачу, заместителям главного врача поступают от граждан во время личного приема.

4.4. Прием граждан ведут главный врач, заместители главного врача и заведующие отделениями по графику.

4.5. Непосредственную организацию личного приема граждан главным врачом осуществляет секретарь.

4.6. Основными требованиями к информированию граждан являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации;
- полнота информирования.

## **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан.**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- устно/ письменно по телефону (факсу);
- устно при личном обращении;
- в письменном виде Почтой России и электронной почтой.

5.2. При рассмотрении обращения учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), номер телефона, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. 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.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

5.6.1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

5.6.2. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему и регистрации в журнал (см. Приложение № 1).

## **6. Права граждан и обязанности должностных лиц ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода» при рассмотрении обращений.**

6.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждение, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6.2. После регистрации обращения секретарь в тот же день сообщает главному врачу или лицу, его замещающему, о факте регистрации обращения с описанием обращения.

6.3. Главный врач или лицо, его замещающее, определяет работника, ответственного за рассмотрение обращения, о чем секретарь делает отметку в Журнале регистрации письменных и устных обращений граждан.

6.4. Ответственный работник в течение срока, предусмотренного разделом 4 Порядка, рассматривает обращение и готовит ответ заявителю.

6.5. Ответственный сотрудник учреждения – исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения граждан, в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- получать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменных обращений граждан документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, а также получать объяснения у сотрудников учреждения;

- в случае необходимости привлекать к рассмотрению обращений врачебную комиссию организации.

6.6. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан при рассмотрении обращений обязаны:

- обеспечивать объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан;

- принимать обоснованные решения по существу поставленных в обращениях вопросов, обеспечивать выполнение этих решений;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

- своевременно сообщать гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы, а также разъяснять порядок обжалования принятых решений;

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

- систематически анализировать и обобщать поступающие обращения, принимать управленческие решения по устранению причин нарушения прав и законных интересов граждан.

6.7. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

6.8. В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

6.8.1. 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.

6.8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка

обжалования данного судебного решения.

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

6.8.4. 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.

6.8.5. 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, руководитель, должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.8.6. 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, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.8.7. 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 медицинской организации.

6.9. Результатом рассмотрения обращения является разрешение поставленных в обращении вопросов и подготовка мотивированного ответа, либо принятие решения о продлении срока рассмотрения обращения и направление уведомления об этом гражданам.

6.10. Ответ заявителю подписывается главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части, и направляется Заявителю в срок, указанный в разделе 4 Порядка.

## **7. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме.**

7.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

7.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

7.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта учреждения.

7.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в учреждение.

## **8. Результаты рассмотрения обращений граждан.**

8.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

– ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение

поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

8.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **9. Анализ обращений, поступивших в учреждение.**

9.1. По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

9.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

9.3. Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

9.4. Заместители руководителя медицинской организации организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

9.5. Руководители структурных подразделений ответственные за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

## **10. Организация контроля за исполнением Порядка.**

10.1. Контроль за рассмотрением обращений 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.

10.2. Контроль за исполнением обращений граждан 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.

10.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя медицинской организации по направлениям.

10.4. Соответствующее уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

10.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа

заявителю и в контролирующий орган.

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

10.7. Соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

10.8. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

10.9. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

10.10. 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 учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10.11. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения по работе с обращениями граждан.

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О ПОРЯДКЕ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ  
РУКОВОДИТЕЛЕМ, ЗАМЕСТИТЕЛЕМ РУКОВОДИТЕЛЯ, РУКОВОДИТЕЛЯМИ  
СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ В  
ОГАУЗ «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА №1 Г. БЕЛГОРОДА»**

**1. Общие положения.**

Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Положением в ОГАУЗ «Стоматологическая поликлиника № 1 г. Белгорода» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

**Прием граждан по личным вопросам ежедневно осуществляют руководители структурных подразделений.**

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих  
отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.**

Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

**3. Порядок организации приема граждан  
руководителями структурных подразделений.**

1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется всеми руководителями структурных подразделений в целях оперативного рассмотрения обращений граждан, относящихся к компетенции руководителей.

2. Организацию личного приема граждан осуществляет руководитель структурного подразделения согласно утвержденному главным врачом графику.

3. Прием граждан проводится без предварительной записи. Запись на прием проводится



при личном обращении ежедневно с 12.00 до 13.00 (кроме выходных и праздничных дней). Ведение записи осуществляется руководителем структурного подразделения в журнале личного приема. О месте и времени приема гражданину сообщается в устной форме.

4. В случае отсутствия в назначенный день приема (командировка, болезнь и другие уважительные причины) руководителя структурного подразделения, прием граждан переносится на другой приемный день, о чем граждане оповещаются.

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

6. При проведении личного приема, в журнал заносятся сведения о содержании устного обращения заявителя.

7. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно либо в письменной форме.

8. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается в ходе личного приема устно, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина.

9. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные законодательством.

10. По окончании приема гражданин информируется о принятом решении.

11. Информация (материалы) о мерах, принятых по обращениям граждан на личном приеме, направляется на ознакомление главному врачу. После рассмотрения материалов, если по ним не поступает дополнительных поручений, они списываются «в дело» и снимаются с контроля.

12. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию руководителя структурного подразделения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

14. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.