**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

1. Общие положения

1. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами от 06.10.2003 №131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» с изменениями и дополнениями, от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями, Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» с изменениями и дополнениями.

2. КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2, г.Барнаул» обязана в пределах своих полномочий рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и при­нимать необходимые меры.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

1. На информационном стенде разместить следующую информацию:

- график приема главным врачом, заместителями главного врача;

- адрес Министерства здравоохранения Алтайского края (проспект Красноармейский, 95а, тел. 62-77-66, 62-90-27, 62-33-60;

2. Прием граждан проводится главным врачом, заместителями главного врача, заведующими отделениями.

3. Результатами рассмотрения обращений граждан являются: ответ на поставленные в обращении вопросы, уведомление о переадресовании обращения к соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, отказ в рассмотрении обращения, уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

4. Рассмотрение обращений граждан завершается направлением письменного ответа или получением заявителем необходимых разъяснений, в ходе личного приема.

5. Срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации при обращении в поликлинику либо в срок, указанный на обращении из вышестоящей организации и других органов власти, суда и прокуратуры.

6. В случаях, требующих проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены не более чем на 30 дней.

III. Административные процедуры

1. Последовательность административных процедур при рассмотрении письменного обращения.

Рассмотрение письменных обращений включает в себя: прием, первичную обработку и регистрацию обращений, направление обращений исполнителям, рассмотрение обращений исполнителями, подготовка ответов на обращения граждан исполнителями, оформление архивных дел по обращениям.

2. Прием, первичная обработка и регистрация обращений.

2.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление обращений граждан в КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2, г.Барнаул».

2.2. Прием обращений граждан на имя должностных лиц КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2, г.Барнаул» осуществляется ответственным за прием корреспонденции, назначенным главным врачом (Приказ № 30 от 29.12.2017 г.).

Не принимаются обращения, в которых не указана фамилия, имя, отчество (при его наличии) гражданина, почтовый адрес для ответа.

По просьбе обратившегося гражданина на копиях или вторых экземплярах принятых обращений ставится печать «Принято» с указанием даты приема обращения, телефона для справок.

2.3. Обращения, поступившие с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату.

2.4. Первичная обработка включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, чтение и аннотирование обращения, определение направления обращения должностному лицу поликлиники.

На стадии предварительной обработки поступивших обращений выделяются обращения, не подлежащие рассмотрению по существу вопросов согласно статье II Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с изменениями и дополнениями от 29.06.2010, 27.07.2010, 07.05.2013, 02.07.2013:

- обращения, содержащие нецензурные или оскорбительные выражения. Авторам указанных обращений направляется письменное уведомление за главного врача об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и с разъяснением недопустимости злоупотребления правом на обращение;

- обращения, текст которых не поддается прочтению. Авторам указанных обращений направляются письменные уведомления за подписью главного врача, если фамилии и почтовые адреса заявителей поддаются прочтению. Максимальный срок подготовки и отправки уведомлений - семь рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.5. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является их регистрация в журнале учета письменных обращений, проверка обращения на повторность.

2.6. Регистрация обращений граждан осуществляется ответственным за регистрацию письменных обращений граждан, в течение трех дней с момента поступления в КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2, г.Барнаул». На каждое обращение заполняется регистрационно-контрольная карточка.

При регистрации письменному обращению присваивается регистрационный номер, состоящий из первой буквы фамилии заявителя (или индекса Кол-, если обращение коллективное), порядкового номера, индекса отдела «ж», (например, Ф-1-ж, Кол.-2-ж). В правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

В регистрационно-контрольной карточке указываются фамилия и инициалы заявителя, и его адрес, телефон (если письмо подписано двумя и более авторами, такое обращение считается коллективным), отмечается тип доставки обращения (письмо, телеграмма, доставлено лично), определяется и отмечается социальное положение заявителя, указывается срок исполнения обращения.

При наличии сопроводительного документа указывается его адресат, дата, исходящий номер, фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего документ.

Обращение проверяется на повторность, при необходимости из архива поднимается предыдущая переписка. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения, или заявитель не удовлетворен полученным ответом. Не считаются повторными обращения от одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные (три и более раз) - по одному и тому же вопросу, по которому авторам даны исчерпывающие ответы соответствующими компетентными органами.

2.7. Регистрация обращения завершается заполнением регистрационно-контрольной карточки обращения в системе «Дело» и направлением обращения гражданина на рассмотрение исполнителям.

3. Рассмотрение обращений исполнителями

3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений и документов, связанных с их рассмотрением исполнителям.

3.2. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, направляются в правовой комитет для подготовки заявителю письменных разъяснений по вопросам обжалования судебных решений.

4.Рассмотрение обращений исполнителями. Особенности рассмотрения предложений и заявлений граждан.

4.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращений с резолюцией главного врача исполнителям. Рассмотрение обращений исполнителями осуществляется в срок, указанный на регистрационно-контрольной карточке.

4.2. Под предложениями понимаются рекомендации гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности структурных подразделений поликлиники.

4.3. В отношении обращений, отнесенных к категории предложений, исполнители оценивают возможность их принятия или непринятия. Если предложение не принято, гражданин извещается о причинах, по которым оно не может быть принято.

4.4. При рассмотрении обращений, отнесенных к категории заявлений, исполнители:

- выделяют действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его конституционных прав;

- проводят анализ сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе поликлиники и должностных лиц;

- проверяют наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы;

- проверяют, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям и предписаниям нормативных и других документов. Для этого исполнители получают разъяснения по факту нарушения у лица, чьи действия оспариваются, изучают материалы, представленные гражданином, запрашивают дополнительные материалы. Если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий, несоответствие этих действий положениям и предписаниям нормативных и других документов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным, в ответе гражданину приносятся соответствующие извинения, перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, сроки их реализации.

Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий

4.5. В случае необходимости получения дополнительной информации у заявителя, уточнения обстоятельств, изложенных в обращении, определения мотивации, исполнитель может пригласить гражданина на личную беседу.

В случае отказа гражданина (или неявки при наличии подтверждения о приглашении гражданина предложенным способом в надлежащий срок) ответ на обращение подготавливается по существу рассмотренных вопросов с указанием на то, что недостаточность информации, обусловленная неявкой гражданина на личную беседу, может повлечь недостаточно детальное рассмотрение обращения. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы, факты и обстоятельства, по которым необходимо пояснение гражданина для всестороннего и полного разрешения вопросов, поставленных в обращении.

При установлении исполнителем невозможности явки гражданина на личную беседу по состоянию здоровья или по иным причинам, не позволяющим гражданину явиться лично, исполнителем может быть принято решение о выезде по месту нахождения гражданина для беседы и получения дополнительных материалов.

Гражданин уведомляется о дате и времени его посещения исполнителем.

4.6. В ответе на обращение, рассмотрение которого проводилось с выездом на место, указывается информация о полученных на выезде сведениях и дается им оценка при подготовке ответа на поставленные в обращении вопросы (факты подтвердились, подтвердились частично, факты не подтвердились).

4.7. При рассмотрении обращений исполнители применяют все предоставленные им полномочия в соответствии с должностными инструкциями.

4.8. Все исполнители несут ответственность за сохранность находящихся у них документов. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также информации, касающейся частной жизни обратившихся граждан, без их согласия.

4.9. При утрате исполнителем обращения гражданина назначается служебное расследование, о результатах которого информируется главный врач.

4.10. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан передать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство;

4.11. Результатом рассмотрения обращений исполнителями является подготовка ответов заявителям либо направление обращений в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенции которых входит решение поставленных вопросов.

5. Подготовка ответов на обращения граждан.

5.1. Ответы на обращения граждан подписывает главный врач КГБУЗ «Стоматологическая поликлиника №2, г.Барнаул». В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ.

5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающий ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам.

5.3. Ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются исполнителями на бланках установленной формы, в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

5.4. Подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.5. Ответы, не соответствующие требованиям, предусмотренным Инструкцией, возвращаются исполнителю для доработки.

Основаниями для возврата ответа на повторное рассмотрение является противоречие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству.

5.6. В случае возврата ответа, исполнитель, в зависимости от оснований возврата, обязан устранить выявленные нарушения или провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

6. Оформление архивного дела, хранение дел, законченных делопроизводством.

6.1. Основанием для начала процедуры является завершение рассмотрения обращений.

6.2. Решение о завершении рассмотрения обращений принимают должностные лица, поручившие исполнителям рассмотрение обращений. Обращения считаются рассмотренными, если заявителям даны ответы на все поставленные вопросы, приняты необходимые меры, предоставлены исчерпывающие разъяснения. В этом случае должностные лица, поручившие рассмотрение обращений, ставят отметку «В дело» на ответах, полученных от исполнителей.

6.3. Ответственный за регистрацию письменных обращений граждан формирует в соответствии с утвержденной номенклатурой дел архивное дело, в которое подшиваются все материалы по рассмотрению обращения. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата регистрации ответа заявителю или дата регистрации письма о переадресации обращения в органы власти, в компетенции которых находится разрешение обращения.

6.4. Ответственный за регистрацию письменных обращений граждан на регистрационно-контрольной карточке ставит отметку "В дело", указывает результат рассмотрения (решено положительно, разъяснено, отказано и т.д.), проставляет дату, заверяет их личной подписью.

6.5. Сформированные дела помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где они располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Хранение архивных дел, осуществляется в течение 5 лет с момента регистрации обращения. По истечении указанного срока дела уничтожаются по акту.

7. Последовательность административных процедур при работе с устными обращениями граждан.

7.1. Основанием для начала исполнения административных действий является устное обращение гражданина в поликлинику. Устные обращения поступают от граждан во время проведения личного приема должностными лицами поликлиники.

7.2. Организация личного приема граждан в поликлинике включает регистрацию устных обращений, рассмотрение обращения должностными лицами на личном приеме, первичную обработку материалов приема, направление обращений исполнителям, рассмотрение обращений исполнителями, подготовку письменных ответов на обращения граждан исполнителями, оформление архивного дела по обращению.

7.3. В случае, если гражданин обращается по вопросу, решение которого не входит в компетенцию администрации поликлиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

Гражданину может быть отказано в личном приеме в случае, если обратившийся находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также не может сформулировать суть вопроса, с которым обратился на прием к должностному лицу ЛПУ.

8. Рассмотрение обращения главным врачом и заведующими отделениями на личном приеме.

8.1. Регистрация устных обращений производится в день обращения гражданина на личный прием в журнале устных обращений.

8.2 Личный прием граждан должностными лицами осуществляется согласно графику.

8.3. Во время личного приема граждан должностным лицом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, имеет возможность изложить свое обращение в устной либо письменной форме.

Заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение 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 журнале устных обращений. В остальных случаях должностными лицами даются поручения исполнителям подготовить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Должностные лица в ходе личного приема уведомляют заявителей о том, кому будет поручено рассмотрение обращений и подготовка ответов.

Должностными лицами одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

9. Формы контроля за рассмотрением обращений граждан, ответственность за рассмотрение обращений граждан.

9.1. Ответственный за регистрацию письменных обращений несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию и учет обращений, контроль за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.

Исполнитель несет персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение срока рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

9.2. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений граждан включает в себя выявление и устранение нарушений прав граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку исчерпывающих ответов на обращения граждан.

10. Проведение аналитической работы по обращениям граждан.

Анализ обращений граждан (характер обращений, статистические данные) проводится ежеквартально с предоставление данных в Министерство здравоохранения Алтайского края.

IV. Порядок обжалования действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе рассмотрения обращений граждан

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению его обращения и решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в вышестоящий орган местного самоуправления, вышестоящему должностному лицу местного самоуправления или в суд в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

V. Особенности рассмотрения обращений граждан,

страдающих психическими расстройствами.

Диагноз психического заболевания не является поводом для отказа рассмотрения обращения гражданина. Лица, страдающие психическими расстройствами, обладают всеми правами и свободами граждан, предусмотрен­ными Конституцией Российской Федерации и федеральными законами, в том числе правом обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в госу­дарственные органы и opганы местного самоуправления. Ограничение прав и свобод граждан, связанное с психическим расстройством, допустимо лишь в случаях, предусмотренных законами Российской Федерации. Обращения гражданин, страдающих психическими рас­стройствами, рассматривается в общем поряд­ке, предусмотренным Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящей инструкцией.