

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Туапсинская стоматологическая поликлиника»
министерства здравоохранения Краснодарского края

ПРИКАЗ

«05» май 2025 года

г. Туапсе

№ 94

О порядке работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями), закона Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае», приказа министерства здравоохранения Краснодарского края от 23 апреля 2018 года № 2014 «О порядке работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Краснодарского края», письма министерства здравоохранения Краснодарского края № 48-19-33-4973/25 от 13.03.2025 года «О работе с обращениями граждан»,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок) (Приложение №1 к настоящему приказу).

2. Назначить ответственным лицом и возложить обязанности по организации работы рассмотрения обращений граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края» (далее – учреждение) заместителя главного врача по медицинской части Е.Ю.Джаджиеву.

3. На время отсутствия заместителя главного врача по медицинской части Е.Ю.Джаджиевой по причинам отпуска, болезни и другим причинам, назначить лицом ответственным за организацию работы по рассмотрению обращений граждан в учреждение заведующего лечебно-профилактическим отделением – врача – стоматолога – хирурга С.Д.Черняеву.

4. Заместителю главного врача по медицинской части Е.Ю.Джаджиевой:

4.1. Обеспечить работу по рассмотрению обращений граждан в учреждение, в соответствии с утвержденным Порядком (Приложение № 1 к настоящему приказу);

4.2. Обеспечить информирование граждан об их праве на обращение;

4.3. Обеспечить прием и рассмотрение устных обращений граждан, поступающих на единый телефон «горячей линии» учреждения: 8-918-004-89-82, телефон «горячей линии» министерства здравоохранения Краснодарского края: 8-800-200-03-66, телефон «горячей линии» Территориального фонда обязательного медицинского страхования Краснодарского края

8-800-200-60-50, «горячая линия» Территориального органа Росздравнадзора по Краснодарскому краю: 8-800-555-49-43;

4.4. Обеспечить прием и рассмотрение обращений граждан, поступающих на Платформу обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг;

4.5. Вести личный прием граждан, направленный на устранение причин возникновения заявлений и жалоб граждан;

4.6. Вести регистрацию и учет поступивших обращений;

4.7. Обеспечить строгий контроль, за сроками и качеством рассмотрения обращений, принятия необходимых мер по результатам рассмотрения, направление ответов заявителю;

4.8. Ежемесячно проводить анализ обращений граждан и состояния работы по их рассмотрению, подготовке административных решений и проектов ответов на поступившие обращения;

4.9. Ежемесячно с нарастающим итогом к 1 числу месяца, следующего за отчетным периодом, предоставлять главному врачу и вышестоящим органам по требованию отчет о проделанной работе с обращениями граждан.

5. Заместителю главного врача по медицинской части Е.Ю.Джаджиевой и заведующему лечебно - профилактическим отделением – врачу – стоматологу - хирургу С.Д.Черняевой:

- незамедлительно реагировать на поступающие в учреждение обращения граждан;

- при рассмотрении заявлений и жалоб граждан руководствоваться Порядком, утвержденным настоящим приказом (Приложение №1 к настоящему приказу).

6. Утвердить график приема граждан (Приложение № 2 к настоящему приказу).

7. Приказ учреждения от 14 марта 2025 года № 47 «О порядке работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края» считать утратившим силу.

8. Секретарю руководителя И.А.Казаковой ознакомить с настоящим приказом под роспись всех задействованных лиц в течение 3 (трех) рабочих дней.

9. Контроль над исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



М.В.Анищенко

Согласование:

Секретарь руководителя

«05» май 2025 г.



И.А.Казакова

С приказом ознакомлен (а):

| | | | |
|--|-------------------------|---|-----------------------------|
| <u>зам. глав. врача</u> (должность) | <u>Дтм</u> (подпись) | <u>С. Н. Д. Ткаченко</u> (расшифровка) | <u>05.05.25</u> (дата) |
| <u>Зав. ФБД</u> (должность) | <u>Ч</u> (подпись) | <u>Чернышова С.Д.</u> (расшифровка) | <u>05.05.2025</u> (дата) |

ПОРЯДОК РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

I. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан. Порядок определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, поступающих в государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Туапсинская стоматологическая поликлиника» министерства здравоохранения Краснодарского края (далее – учреждение) в письменной или устной форме, по почте, телеграфу, а также через платформу обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг, включая организацию личного приема граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в обращениях, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в учреждение.

1.2. Настоящий Порядок не распространяется на:

1.2.1. Обращения граждан, поступающие на телефон «горячей линии» учреждения;

1.2.2. Иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами;

1.2.3. Результатом рассмотрения обращения является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.2. Местонахождение учреждения: Почтовый адрес: 352800, ул.Ленина, д. 6, г.Туапсе.

Прием граждан в учреждении (ул. Ленина, д. 6, г. Туапсе) осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10:00 до 12:00 и с 13:00 до 16:00.

Единый многоканальный бесплатный телефон «горячей линии» по приему и рассмотрению обращений граждан с федеральным номером 8-918-004-89-82.

Официальный сайт: <https://stom-tuapse.ru/>.

Платформа обратной связи Единого портала государственных и муниципальных услуг.

2.3. Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать: наименование государственного органа, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, должность соответствующего должностного лица; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя; почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ, либо уведомление о продлении срока рассмотрения или переадресации обращения; суть предложения, заявления, жалобы; личную подпись заявителя; дату написания. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель может приложить к обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан:

2.4.1. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день;

2.4.2. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений;

2.4.3. Контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан осуществляют специалисты по работе с обращениями граждан в соответствии с должностными регламентами.

III. Регистрация обращений

3.1. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2. В журнал регистрации по обращениям граждан вносятся:

- фамилия, имя, отчество автора (последнее при наличии);
- социальное положение и льготная категория (при наличии);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба, публикация, благодарность и другое);
- фамилия руководителя, ответственного за рассмотрение обращения;
- дата регистрации обращения;

- регистрационный номер.

IV. Рассмотрение обращений

4.1. Ответственным исполнителем обобщаются материалы, готовится и направляется ответ в соответствии с поручением, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения.

4.2. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает необходимые материалы, по возможности уточняет у заявителя недостающие сведения, создает комиссию для изучения доводов, изложенных в обращении.

4.3. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в том числе из инстанций различного уровня, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам переписка.

Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также многократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными.

4.4. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, давший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя, 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 в один и тот же государственный орган. О данном решении уведомляется гражданин направивший обращение.

4.5. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия

невозможно, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

V. Ответы на обращения

5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При наличии фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к должностным лицам, допустившим нарушения.

5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

5.4. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

5.5. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

VI. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

6.1. Подлежат хранению:

- обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты при наличии;
- материалы проверки по обращению (если она проводилась);
- материалы переписки по обращению (запросы, ответы на запросы, ответы соисполнителей);
- копия ответа заявителю, а также (если имеются) копии промежуточных ответов заявителю, уведомление о продлении срока рассмотрения;
- копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

6.2. Материалы рассмотрения обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно номенклатуре.

6.3. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению составляет 5 лет.

По истечении указанного срока хранения обращения граждан с материалами по их рассмотрению подлежат уничтожению в установленном порядке.

VII. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан 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 граждан.

7.2. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного времени, то рассмотрение обращения остается на контроле до полного исполнения.

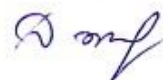
Заместитель главного врача
по медицинской части

 Е.Ю.Джанджиева

График приема граждан

| Должность | Ф.И.О. | Номер телефона | Время приема |
|---|------------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| Главный врач | Анищенко Максим Вячеславович | 8(86167)2-26-35 | ежедневно с 10.00 до 12.00 |
| На период отсутствия главного врача | | | |
| Заместитель главного врача по медицинской части | Джаджиева Елена Юрьевна | 8-918-004-89-82; 8(86167)2-26-35 | постоянно |
| На период отсутствия заместителя главного врача по медицинской части | | | |
| Заведующий лечебно- профилактическим отделением – врач – стоматолог - хирург | Черняева Светлана Дмитриевна | 8-918-004-89-82 8(86167)2-26-35 | постоянно |

Заместитель главного врача
по медицинской части

 Е.Ю.Джаджиева