

**Государственное автономное учреждение здравоохранения  
города Москвы  
«Стоматологическая поликлиника № 65  
Департамента здравоохранения города Москвы»**

«Согласовано»  
Председатель ПК  
ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»

«Утверждаю»  
Главный врач  
ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»

\_\_\_\_\_ Т.А. Макаркина  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

к.м.н \_\_\_\_\_ Ш.Л. Шиманский  
«\_\_» \_\_\_\_\_ 2017г.

**Положение  
о порядке рассмотрения в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» обращений граждан,  
объединений граждан, в том числе юридических лиц**

**Общие положения**

1. Настоящее Положение устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц и контроля за их исполнением в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Стоматологическая поликлиника № 65 ДЗМ» (далее – ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»).

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», нормативными правовыми актами Минздрава России, Департамента здравоохранения г. Москвы и настоящим Положением.

3. Требования настоящего Положения распространяются на поступившие в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» предложения, жалобы и заявления граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее - обращения), направленные указанными лицами в письменной форме или в форме электронного документа, а также устные обращения в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», в том числе, полученные по телефону или на личном приеме.

4. Основные понятия, используемые в настоящем Положении:

**служебный документ** - официальный документ, используемый в текущей деятельности ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»;

**обращение** - направленное в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» или его должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение к должностному лицу ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»;

**обращение в письменной форме** - обращение, в котором информация представлена в письменном виде;

**обращение в устной форме** - обращение, полученное на личном приеме;

**обращение в форме электронного документа** - обращение, в котором информация представлена в электронной форме, в том числе, поступившее по сети «Интернет»;

**рассмотрение обращения** - действия дежурного администратора; заведующего отделением; лица, ответственного за делопроизводство по поступающим от граждан обращениям, заявлениям и жалобам либо иного должностного лица ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», направленные на объективное, всестороннее и своевременное принятие решения(й) по существу поставленного(ых) в обращении вопроса(ов);

**ответ на обращение** - служебный документ, направляемый заявителю, в котором содержится информация:

о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения и принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

о возвращении обращения, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и/или имуществу ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» либо его должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов;

о невозможности прочтения поступившего текста обращения и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов, если фамилия и почтовый адрес автора не поддаются прочтению;

о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих врачебную, государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

**предложение** - рекомендация по совершенствованию условий пребывания пациентов в медицинском учреждении;

**заявление** - просьба о содействии в реализации конституционных прав и свобод заявителя или конституционных прав и свобод лиц, законным представителем которых является заявитель либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» и его должностных лиц;

**жалоба** - просьба обратившегося лица о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов лиц, законным представителем которых является заявитель;

**коллективное обращение** - совместное обращение двух и более лиц по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи и отвечающее требованиям, установленным к их обращению действующим законодательством;

**обращение, не поддающееся прочтению**, - обращение в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом, а также обращения на обрывках бумаги, обложках, плакатах и других предметах, обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении, и если одновременно фамилия и почтовый адрес автора обращения не поддаются прочтению;

**обращение, не имеющее смыслового содержания,** - обращение в письменной форме, в форме электронного документа либо устное обращение повествовательного характера, не относящееся ни к предложениям, ни к заявлениям, ни к жалобам и при этом не имеющее понятного, вразумительного содержания;

**заявитель** - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, объединение граждан, в том числе юридическое лицо, а также их законный представитель, составивший, оформивший и удостоверивший в установленном порядке обращение в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»;

**запрос** - обращение в адрес ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» или к его должностным лицам о предоставлении информации, связанной с осуществляемой в пределах своих полномочий деятельностью ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ»;

**лица, рассматривающие обращения,** - лица ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», правомочные разрешать поставленные в обращении вопросы.

5. Обращения рассматриваются дежурным администратором; заведующими отделениями (по линии ответственности каждого из них); ответственным лицом, назначенным соответствующим приказом главного врача; врачебной комиссией либо главным врачом ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» или его заместителями.

6. Запрещается поручать рассмотрение обращений сотрудникам ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», действия (бездействия) которых обжалуются или оспариваются.

7. Ответственность за организацию, качество и соблюдение сроков рассмотрения и разрешения обращений, заявлений и жалоб граждан возлагается на дежурного администратора; заведующего отделением; лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращений граждан; секретаря врачебной комиссии; заместителей главного врача, которые в пределах своих полномочий обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение и разрешение обращений;
- принимать меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- анализировать содержание поступающих обращений, своевременно выявлять и устранять причины, порождающие нарушения прав и охраняемых законом интересов заявителей;
- информировать в установленном порядке заявителей о результатах рассмотрения и разрешения обращений.

8. Обращение, изложенное в письменной форме, должно содержать фамилию, имя, отчество, почтовый адрес обратившегося, наименование органа или должности лица, которым оно направлено, изложение сути обращения, а также дату. Письменное обращение должно быть подписано лицом, от чьего имени оно составлено, либо его представителем, полномочия которого удостоверены в установленном законом порядке.

9. Обращение, поступившее на интернет-сайт ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

## **Порядок рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц**

10. Обращения, поступившие в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», подлежат в установленном порядке регистрации в течение 3 дней с момента получения, учету и обязательному рассмотрению. Отказ в приеме обращений недопустим.

11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

12. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», направляется в соответствующий государственный орган (организацию) или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина о переадресации обращения.

Решение о направлении обращения по подведомственности должно быть принято в 7-ми дневный срок со дня его регистрации.

13. Не допускается передавать обращения из одного отделения в другое без согласования с главным врачом ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ».

14. В случае если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и/или имуществу ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» либо должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. О принятом решении в 7-дневный срок сообщается автору обращения, злоупотребившему правом. Указанное обращение направляется для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

15. Решение об оставлении обращения без ответа принимает главный врач или лицо, его замещающее.

16. Рассмотрение обращения может быть прекращено по письменному заявлению обратившегося лица (автора).

17. В случае если повторное обращение не содержит новых доводов или обстоятельств, а ранее направленные в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» обращения неоднократно, полно и объективно проверялись, о чем автору давались письменные мотивированные ответы правомочным должностным лицом, переписка с гражданином может быть прекращена.

Переписка прекращается один раз по мотивированному заключению исполнителя, согласованного с соответствующим заместителем главного врача, и утвержденного главным врачом ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ».

Обратившееся лицо о данном решении уведомляется в 5-дневный срок после его принятия, но не позднее 30 дней с момента регистрации обращения, с обязательным указанием мотивов принятого решения.

Обращение, переписка по которому прекращена, вместе с соответствующим решением помещается в дело.

18. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан определяется приказом главного врача ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ».

19. В дело по рассмотрению обращения гражданина входят: обращение гражданина, письменное поручение или приказ главного врача (его заместителя) по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

Срок хранения дел по обращениям граждан в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, ведется в журнале регистрации обращений граждан.

Учету подлежат все обращения, поступающие в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные в книгах жалоб и предложений (при их наличии) или направленные из других органов или организаций.

В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- фамилия, имя, отчество, заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование организации, направившей обращения;
- дата поступления обращения;
- дата и номер регистрации обращения;
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения;
- дата и номер регистрации ответа на обращение.

20. Обращение считается рассмотренным, если на поставленные в нем вопросы даны мотивированные ответы в письменной (в исключительных случаях - в устной) форме.

При отказе в удовлетворении содержащихся в обращении требований, в ответе на него в обязательном порядке разъясняется порядок обжалования принятого решения.

21. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную, 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.

22. Ответы на обращения подписываются главным врачом ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» либо его заместителем, в ведении которого находятся вопросы, указанные в обращении.

23. С согласия обратившегося лица, ему может быть дан устный ответ. В этом случае к делу приобщается письменное подтверждение о получении такого ответа.

24. При поступлении обращения за подписью нескольких лиц ответ о результатах его разрешения направляется одному из заявителей (как правило, стоящему первому по списку).

### **Сроки рассмотрения обращений**

23. Письменное обращение, поступившее в ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня его регистрации.

24. Главный врач ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» может устанавливать сокращенные сроки разрешения обращений.

25. Срок рассмотрения обращения исчисляется с момента его регистрации в журнале входящей корреспонденции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления письменного ответа или устного сообщения автору с изложением существа принятого решения.

В случае если окончание срока приходится на выходной или праздничный день, то последним днем срока считается следующий за ним рабочий день.

26. В исключительных случаях срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен главным врачом ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» не более чем на 30 дней на основании служебной записки заместителя главного врача, в ведении которого находятся вопросы, указанные в обращении.

О продлении срока рассмотрения обратившееся лицо уведомляется в установленном порядке.

27. Ходатайство о продлении срока разрешения обращения представляется главному врачу ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ» не позднее чем за 3 дня до истечения срока.

### **Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

28. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушений прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

29. Контроль соблюдения установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений осуществляется главным врачом ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», его заместителями, лицом, ответственным за ведение делопроизводства по поступающим от граждан обращениям, заявлениям и жалобам.

30. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений включает в себя проведение плановых проверок; выявление и устранение нарушений прав обратившихся лиц; рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) медицинского персонала или должностных лиц ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ».

## **Ответственность за нарушение законодательства о порядке рассмотрения и разрешения обращений**

31. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

### **Организация личного приема граждан**

32. Личный прием по вопросам, отнесенным к компетенции ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ», проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений.

33. Прием проводится главным врачом и/или его заместителями на основе обращений, поступивших в ходе устного личного обращения.

Информация о порядке приема (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном интернет-сайте ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ».

34. Регистрация обращений на личный прием к главному врачу и/или его заместителям осуществляется уполномоченным сотрудником ГАУЗ «СП № 65 ДЗМ».

35. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема, заносятся и регистрируются в журнале.

36. Прибывшие на прием лица предъявляют документы, удостоверяющие их личность.

37. В случае если интересующий обратившееся лицо вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия обратившегося лица может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

39. Лица, которым поручен прием, организуют встречу и сопровождение прибывших на прием граждан.