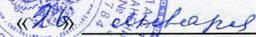


«УТВЕРЖДАЮ»

Главный врач

ОГАУЗ «ИСП № 1»

 Г.А. Сидорова

 2015г.



## ПОЛОЖЕНИЕ

**О порядке осуществления приема и обращений граждан,  
принятия по ним решения и направления заявителем ответов  
в установленный законодательством Российской Федерации срок**

г. Иркутск 2015 г.

## Раздел I. Общие положения

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, регулирующими порядок обращения граждан, а также качество оказания стоматологической помощи в областном государственном автономном учреждении здравоохранения «Иркутская стоматологическая поликлиника № 1» (далее – ОГАУЗ «ИСП № 1»):

- а) Конституция Российской Федерации;
- б) Федеральный закон от 11.10.2011 г. № 323 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- в) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- г) Федеральный закон от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- д) Федеральный закон от 26 декабря 2008 года № 294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- е) приказ Минэкономразвития Российской Федерации от 30 апреля 2009 года № 141 «О реализации положений Федерального закона «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;
- ж) Закон Иркутской области от 5 марта 2010 года «Об отдельных вопросах здравоохранения в Иркутской области»;
- з) постановление Правительства Иркутской области от 16 июля 2010 года № 174-пп «О министерстве здравоохранения Иркутской области»;
- и) распоряжение Министерства здравоохранения Иркутской области от 27.12.2011г. № 1776-мр «О рассмотрении обращений граждан»;
- к) приказ Министерства здравоохранения Иркутской области от 16 мая 2011г. № 57 – МПР «О порядке осуществления приема и обращений

граждан, принятия по ним решения и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»;

2. Настоящее Положение определяет порядок осуществления приема и обращений граждан (далее — обращений), принятия по ним решения и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

## **Раздел II. Порядок осуществления приема и обращений граждан, принятия по ним решения и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок**

3. Прием и регистрация обращений осуществляется в здании ОГАУЗ «ИСП № 1» расположенном по адресу: 664050, г.Иркутск, пр. Маршала Жукова 70б, приемная главного врача кабинет № 7.

4. Обращения подразделяются на устные и письменные:

4.1. Устные обращения рассматриваются в часы приёма граждан по личным вопросам ответственным лицом назначенным приказом главного врача ОГАУЗ «ИСП № 1». Вначале приёма гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, после чего излагает суть своего обращения, содержание его обращения заносится в журнал регистрации устных обращений граждан, который должен быть прошит и пронумерован. В случае если изложенные в обращении доводы и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение гражданина даётся ответственным лицом устно в ходе личного приёма, о чем делается отметка в журнале, в остальных случаях даётся письменный ответ в порядке, предусмотренном п. 5.1. настоящего Положения.

4.2. Регистрация письменных обращений граждан производится в день поступления обращения, обращения поступившие после 17.00 часов регистрируются на следующий рабочий день, в случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным днями, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничным или выходным

днями, секретарь передает обращение на рассмотрение главному врачу ОГАУЗ «ИСП № 1».

После рассмотрения обращений главным врачом ОГАУЗ «ИСП № 1», обращения с поручением (резолюцией) передаются секретарём лицу назначенному ответственным за его исполнение. Общий срок регистрации письменного обращения, его рассмотрения главным врачом ОГАУЗ «ИСП № 1» и передачи на исполнения не должен превышать трех дней.

## 5. Сроки и порядок рассмотрения обращений:

5.1. Письменное обращение в ОГАУЗ «ИСП № 1» рассматривается в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня его регистрации, после чего гражданину направляется ответ в письменной форме за подписью главного врача ОГАУЗ «ИСП № 1», либо его заместителя на указанный в его обращении почтовый адрес.

В случае необходимости проведения дополнительной проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен на 30 календарных дней в установленном законом порядке.

5.2. Письменное обращение направленное в ОГАУЗ «ИСП № 1» по подведомственности из вышестоящих государственных органов или органов местного самоуправления, рассматривается в течении 15 (пятнадцати) календарных дней со дня его регистрации. Главный врач ОГАУЗ «ИСП № 1», даёт объяснительную в которой отражается роль руководителя в организации стоматологической помощи или решении иных вопросов изложенных в обращении, после чего ответ на обращение с объяснительной за подписью главного врача ОГАУЗ «ИСП № 1», либо его заместителя направляется в почтовый адрес вышестоящего государственного органа или органа местного самоуправления.

6. Если при проверке по обращению выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности ОГАУЗ «ИСП № 1», злоупотребления должностными полномочиями, главный врач ОГАУЗ «ИСП № 1», в рамках своей компетенции

принимает все необходимые меры для восстановления нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также устранению последствий допущенных недостатков и упущений.

7. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей обращений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. Ответ на обращение по существу не дается в случае:

а) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

в) 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 сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач ОГАУЗ «ИСП № 1», либо его заместитель в праве 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 ОГАУЗ «ИСП № 1», о данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

д) 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.

9. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки исполнителя принимается главным врачом ОГАУЗ «ИСП № 1», либо его заместителем.

10. Контроль за соблюдением работниками ОГАУЗ «ИСП № 1», норм настоящего Положения осуществляет главный врач.

### **Раздел III. Личный прием граждан**

11. Личный прием граждан по адресу: 664050, г.Иркутск, пр. Маршала Жукова 70б, тел. 8 (3952) 35-95-86. ведет главный врач ОГАУЗ «ИСП № 1», и его заместители 8 (3952) 35-12-86.

12. Информация о месте и времени приема указывается на информационных стендах и официальной сайте (ссылка - <http://stp-1.ru/>) ОГАУЗ «ИСП № 1», тел. горячей линии 8(3952) 35-12-86.