

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
МБУЗ "Городская поликлиника №16
г. Ростова-на-Дону"
_____ Д.В. Стагниева

Порядок работы с обращениями граждан в МБУЗ
"Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону"

1. Основные положения.

Порядок рассмотрения обращений граждан устанавливается в соответствии с Конституцией РФ, международными договорами РФ, Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации», Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», областным законом № 540-ЗС «Об обращениях граждан».

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуально и коллективно обращения, включая обращения объединения граждан, в том числе юридических лиц, в государственные органы, органы местного самоуправления и их должностным лицам, в государственные и муниципальные учреждения и иные организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, и их должностным лицам.

2. Виды обращений.

Обращение может быть:

- в письменной форме или в форме электронного документа; - в устной форме.

1. Письменное обращение должно содержать:

- наименование государственного органа, либо организации, фамилию, имя, отчество, должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление опереадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы или обращения; - личную подпись и дату, от организации фирменную печать.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов прилагается к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.

2. Устные обращения граждан излагаются во время личного приема, который ведет главный врач МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону", а также представители администрации.

В случае если причины, по которым ответы по существу поставленных в обращении вопросов не могли быть даны или в последующем не были устранены, гражданин вправе вновь направлять обращение в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону".

3. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений.

Регистрация заявления осуществляется в течение трех дней с момента подачи в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону".

Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней с момента его регистрации. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен, но не более, чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения.

В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, либо не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а также в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

Если заявитель неоднократно обращается по одному и тому же вопросу и на обращения даны исчерпывающие ответы, заявителю направляется мотивированное уведомление о прекращении переписки с ним по данному вопросу.

Гражданин может обратиться в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" через сайт поликлиники pol16.ru или направить обращение на электронную почту поликлиники pol16@pol16.ru.

При рассмотрении обращения в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" с просьбой об их истребовании в случае не рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую тайну в соответствии с действующим законодательством РФ;
- получать письменные ответы по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», уведомления о переадресации письменных обращений в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятые по его обращениям решения или на действия (бездействие) должностных лиц МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" в связи с рассмотрением его обращения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращений.

4. Организация личного приема граждан.

Прием по личным вопросам осуществляется главным врачом МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" в соответствии с утвержденным графиком приема. Запись на личный прием осуществляет секретарь МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону".

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых вопросов.

Содержание устного обращения гражданина и содержание ответа на устное обращение гражданина отражается в карточке личного приема граждан или в журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ. При личном приеме гражданина его письменное обращение подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

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

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

Организация работы с обращениями граждан
в МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону"

«Горячая линия» для обращений граждан – тел. 295-64-00
понедельник – пятница
с 09.00 – 17.00 часов

Ответственное лицо по работе с обращениями граждан – Аванесова Людмила Николаевна –
заместитель главного врача по медицинской части, тел. 220-65-70

(Приказ главного врача МБУЗ "Городская поликлиника №16 г. Ростова-на-Дону" № 39 от
09.01.2017г.)