

Министерство здравоохранения
Омской области

Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области
«Стоматологическая поликлиника»

П Р И К А З

1 сентября 2021 г.

№ 110-0

г. Омск

О порядке рассмотрения
обращений граждан в БУЗОО
«Стоматологическая поликлиника»

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 02.07.2013г.) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

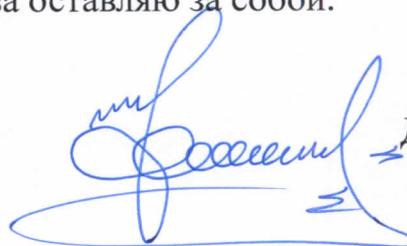
1. Утвердить:

- Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (приложение 1);
- Список сотрудников, уполномоченных вести личный прием граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (приложение 2);
- Форму журнала регистрации обращений граждан (приложение 3).

2. Ответственным за исполнение приказа назначить заместителя главного врача по медицинской части Сунцову В.В.

3. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач



Д.А. Федоров



Приложение 1
УТВЕРЖДАЮ

Главный врач БУЗОО
«Стоматологическая поликлиника»

Д.А. Федоров

« 17 » сентября 2012 г.

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»

I. Общие положения

1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 02.07.2013г.), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (в ред. от 28.12.2013 г.) и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее — гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками поликлиники.

2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

3. С целью выполнения настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее - обращение) – направленное в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

- «предложение» — рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», развитию и улучшению деятельности учреждения;

- «заявление» — просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе либо критика деятельности БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» и его сотрудников;

- «жалоба» — просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- «сотрудник» — лицо, работающее в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

5. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

6. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

8. Порядок рассмотрения обращений граждан должен отвечать следующим требованиям:

8.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (www.buzoosp.ru) в сети Интернет, на информационном стенде БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

8.2. На сайте БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» и на информационном стенде БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения поликлиники;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»;
- график приема граждан сотрудниками;
- адрес сайта БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в сети Интернет;
- адрес электронной почты БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

9. Сведения о месте нахождения БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», почтовом адресе для направления обращений, о телефонных номерах, сайте сети Интернет, адресе электронной почты для направления обращений представлены в приложении 2.

10. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной главного врача по телефону 8(3812) 255-259 .

11. Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников, почтовый адрес, адрес сайта, адрес электронной почты, график приема граждан предоставляется секретарем приемной главного врача по телефону: 8(3812) 255-259 и размещена на сайте www.buzoosp.ru.

12. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

II. Порядок направления, размещения и регистрации и рассмотрения обращений граждан.

1. Письменные обращения граждан:

1.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу: 644007, г. Омск, ул. Чапаева, д. 111 на имя главного врача БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

1.2. Обращение может быть отправлено по адресу электронной почты osp_mail@minzdrav.omskportal.ru на имя главного врача БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» и на сайт сети Интернет по адресу www.buzoosp.ru.

1.3. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

1.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:

- в письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача, оставляет следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, электронный адрес, контактный телефонный номер для получения ответа, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату, в случае необходимости, в подтверждение своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

- при обращении на сайт сети Интернет БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в разделе «Обратная связь» гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, оставляет следующие данные: фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, электронный адрес, контактный телефонный номер для получения ответа.

2. Устные обращения граждан:

2.1. При устном обращении гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

2.2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

3. Регистрация обращений граждан:

3.1. Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», в случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

3.2. Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем приемной главного врача БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗОО «Стоматологическая поликлиника». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» делается соответствующая отметка.

3.3. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.4. Устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются сотрудниками БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан (далее – Журнал) по форме, установленной в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» (Приложение 3).

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

4. Сроки рассмотрения и подготовки ответов на обращение граждан:

4.1. Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

4.2. Обращения граждан, направленные в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

4.3. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

4.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача поликлиники в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.5. При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»,

гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

4.6. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- 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, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);
- если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

4.7. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» делается запись «Анонимное».

4.8. Все обращения, поступившие в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

5. Работа с обращениями граждан.

5.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

5.2. Главный врач БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной главного врача со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» – автору поручения.
- Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.
- Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

5.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

5.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

5.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

5.6. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

5.7. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

5.8. Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

5.9. Подготовка проекта ответа БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

5.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» исполнители.

5.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

5.12. Решение о прекращении переписки принимается главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

5.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

5.14. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» с разъяснением причин отказа.

5.15. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

5.16. В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Омской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Омской области, откуда поступило обращение.

5.17. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

5.18. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение пяти лет.

III. Организация личного приема граждан

1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», заместителями главного врача, в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте сети Интернет и на информационном стенде БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

3. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

4. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

IV. Организация работы с обращениями, поступившими по телефонам БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»

1. Ответ на телефонный звонок в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

2. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

3. На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

4. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

5. Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину за необходимой информацией и (или) с жалобой в письменном виде.

6. По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

V. Права и предоставляемые гарантии при обращении граждан.

1. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте II 4.6.; 4.7. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3. Не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

4. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

VI. Права и ответственность БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» при работе с обращениями граждан.

1. Документы БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

2. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

VII. Анализ обращений граждан

1. Учет, зарегистрированных обращений граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), анализ поступивших вопросов, а также своевременность данных ответов и принятых мер осуществляется ответственным сотрудником, назначенным главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

2. Анализ осуществляется с учетом обращений, поступающих во все структурные подразделения БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

3. По результатам анализа главному врачу ежеквартально направляются справочные материалы, а также предложения, направленные на устранение недостатков по рассмотрению обращений граждан в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

VIII. Порядок и формы контроля.

1. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

3. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» осуществляет секретарь главного врача.

4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

6. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7. Секретарь главного врача БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие пять дней.

IX. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» при работе с обращениями граждан

1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу БУЗОО «Стоматологическая поликлиника».

2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

3. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» в судебном порядке.

5. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.



Приложение 2
УТВЕРЖДАЮ

Главный врач БУЗОО

«Стоматологическая поликлиника»

Д.А. Федоров

2021 г.

Сведения о БУЗОО «Стоматологическая поликлиника» для информирования граждан

Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области «Стоматологическая поликлиника»

1. Юридический адрес: г. Омск, ул. Чапаева, д. 111, индекс 644007.
2. Почтовый адрес: г. Омск, ул. Чапаева, д. 111, индекс 644007.
3. Телефонный номер для справок по письменным обращениям граждан, по номерам телефонов сотрудников БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»:
8 (3812) 25-52-59.
4. Телефонный номер для справок по личному приему граждан: 8 (3812) 25-52-59.
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан:
osp_mail@minzdrav.omskportal.ru.
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(3812) 25-52-59.
7. Адрес сайта в сети Интернет БУЗОО «Стоматологическая поликлиника»: www.buzoosp.ru.

Список сотрудников, уполномоченных вести личный прием граждан

№п/п	ФИО	занимаемая должность	часы приема	№ кабинета	телефонный номер
1.	Федоров Дмитрий Александрович	Главный врач	Пн, Ср, Чт, Пт 9.00-11.00	13	25-35-73
2.	Сунцова Виктория Валерьевна	Зам. главного врача по медицинской части	Пн-Пт 10.00-12.00 15.00-16.00	10	25-27-32
3.	Вьюшкова Любовь Ивановна	Зам. главного врача по клинико-экспертной работе	Пн-Пт 10.00-12.00 15.00-16.00	11	25-43-42

Информация о сотрудниках БУЗОО «Стоматологическая поликлиника», участвующих в рассмотрении обращений граждан

№п/п	ФИО	занимаемая должность	часы приема	№кабинета	телефонный номер
1.	Остапенко Ольга Николаевна	секретарь руководителя	Пн-Пт 8.00-16.30	13	25-52-59
2.	Михайленко Наталья Николаевна	Заведующий стоматологическим отделением № 1	Пн-Пт 7.45-16.03	16	25-23-38
3.	Чугайнова Татьяна Петровна	Заведующий стоматологическим отделением № 2	Пн-Пт 11.33-15.27	15	25-23-38
4.	Ковалевская Светлана Юрьевна	Заведующий отделением ортопедической стоматологии	Чет. 11.00-19.18 Нечет. 8.00-16.18	18	25-15-36

Приложение 3
 УТВЕРЖДАЮ
 Главный врач БУЗОО
 «Стоматологическая поликлиника»



Д.А. Федоров
 05.05.2021

Журнал регистрации обращений граждан

№п/п	дата обращения	ФИО	адрес	категория*	цель обращения	ответственный за рассмотрение	результат рассмотрения	проведенные мероприятия

*категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);