

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
"Рассмотрение обращений граждан"
в Муниципальном учреждении «Городская поликлиника №6»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент исполнения муниципальной услуги Муниципальным учреждением «Городская поликлиника №6» (далее - Регламент) "Рассмотрение обращений граждан" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан 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 в муниципальные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами муниципального учреждения «Городская поликлиника №6».

1.1. Наименование муниципальной услуги

«Рассмотрение обращения граждан»

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу «Рассмотрение обращения граждан» исполняет муниципальное учреждение «Городская поликлиника №6» (далее МУ «Городская поликлиника №6») в пределах предоставленных полномочий.

1.3. Нормативно-правовое регулирование исполнения муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1. Конституция Российской Федерации (газета "Российская газета" от 25 декабря 1993 года N 237). (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ)

1.3.2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

1.3.3. Федеральный закон от 2 марта 2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

1.3.4. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

1.3.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)".

Первоначальный текст документа опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 21.11.2005, N 47, ст. 4933.

1.4. Результат исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращения граждан».

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги может являться:
-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.

-либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомление заявителей,

-либо подготовка сопроводительных писем о возвращении письменных обращений граждан, присланных не по принадлежности, в установленные сроки,

- либо отказ направившему обращение с сообщением о недопустимости злоупотребления правом или с сообщением о неподдающемся прочтению текста в обращении, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.5. Описание заявителей муниципальной услуги

Заявителем муниципальной услуги является:

Граждан Российской Федерации, иностранный граждан и лица без гражданства (далее - заявители), а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с муниципальными органами.

Для целей настоящего регламента используются следующие термины:

административный регламент исполнения муниципальной и государственной услуги - нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и/или принятия решений должностными лицами МУ «Городская поликлиника №6»;

административная процедура - последовательность действий должностных лиц при исполнении муниципальной услуги;

обращение гражданина (далее обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Рассмотрение обращения граждан»

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего муниципальную услугу Муниципальное учреждение «Городская поликлиника №6».

2.3. Результат исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращения граждан».

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги может являться:

- 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.

- либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомление заявителей,

- либо подготовка сопроводительных писем о возвращении письменных обращений граждан, присланных не по принадлежности, в установленные сроки,

- либо отказ направившему обращение с сообщением о недопустимости злоупотребления правом или с сообщением о неподдающемся прочтению текста в обращении, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4. Сроки исполнения муниципальной услуги

2.4.1. Сроки исполнения документов исчисляются в календарных днях: поступившие из вышестоящих органов исполнительной власти — с даты подписания (утверждения), из других организаций и учреждений — с даты их регистрации секретарем.

2.4.2. Сроки исполнения документов определяются исходя из срока, установленного вышестоящей организацией, направившей документ, или сроков, установленных законодательством:

- служебная корреспонденция (письма) предприятий — в срок до одного месяца; письма, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно в срок не более 15 рабочих дней;

- депутатские запросы — в течение 15 дней;

- обращения депутатов, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, — в месячный срок, остальная депутатская переписка квалифицируется как служебная корреспонденция;

- постановления, решения вышестоящих органов — согласно указанному сроку или в течение 30 дней, если срок не указан.

- в случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.4.3. Если по объективным причинам возникает необходимость изменения срока исполнения документа, должностное лицо, на которое возложено его исполнение, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения представляет на имя давшего поручение руководителя служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа о продлении срока инициатору документа. В противном случае документ считается не исполненным в срок.

2.4.4. В случаях, если для рассмотрения обращения требуется дополнительное изучение и проверка (истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер), срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом не более чем на 30 дней.

В этих целях должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, не позднее, чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет главному врачу служебную записку, согласованную с заместителем главного врача, курирующим раздел работы с жалобами и обращениями граждан, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

2.4.5. В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Конституция Российской Федерации (газета "Российская газета" от 25 декабря 1993 года N 237). (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ)

2.5.2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

2.5.3. Федеральный закон от 2 марта 2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

2.5.4. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

2.5.5. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)".

2.6. Требования к документам, предоставляемым Заявителем

2.6.1. При письменном обращении гражданин указывает либо наименование муниципального учреждения здравоохранения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.6.2. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги

2.7.1. МУ «Городская поликлиника №6», которому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, 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 гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в «Городская поликлиника №6». В случае принятия главным врачом (в письменной форме) решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;

- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;

- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- текст письменного обращения не поддается прочтению. Гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, сообщается о невозможности прочесть текст обращения.
- 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

2.7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.7.3. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается МУ «Городская поликлиника №6» в порядке, установленном настоящим Регламентом

2.7.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8. Сведения о возмездности (безвозмездности) оплаты услуги

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращения граждан» в МУ «Городская поликлиника №6» предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.9.1. При регистрации и исполнении письменного обращения выделяют следующие административные процедуры и максимальные сроки:

- прием и регистрация письменного обращения - 3 дня;
- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - 7 дней со дня регистрации;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

2.10. Требования к местам исполнения муниципальной услуги

- 2.10.1 Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:
- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
 - наличие системы вентиляции воздуха;
 - возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
 - телефонную связь;
 - возможность копирования документов;
 - доступ к основным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции МУ «Городская поликлиника №6»;
 - доступ к правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;
 - наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4;

соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.10.2. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

2.11. Порядок информирования о правилах исполнения муниципальной услуги.

2.11.1 Информирование о местах нахождения и графике работы специалистов, осуществляющих работу с обращениями граждан, об установленных днях для личного приема граждан должностными лицами «Городская поликлиника №6» осуществляется:

- непосредственно секретарем главного врача с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;
- посредством размещения информации в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), информация перед кабинетом главного врача;
- лично должностными лицами МУ «Городская поликлиника №6», осуществляющими работу с обращениями граждан.

2.11.2. Для получения информации о порядке исполнения муниципальной услуги граждане обращаются:

- лично к секретарю главного врача;
- по телефону;
- в письменном виде (почтой);
- в письменном виде (электронной почтой);
- в письменном виде (факсимильной связью).

2.11.3. Информирование граждан о порядке исполнения муниципальной функции осуществляется в виде: индивидуального и публичного информирования, проводимых в форме устного и письменного информирования.

2.11.4. Место нахождения МУ «Городская поликлиника №6», справочные телефоны должностных лиц, исполняющих государственную и муниципальную услугу «Рассмотрение обращений граждан»:

- почтовый адрес МУ «Городская поликлиника №6»: - 659322 Алтайский край, г.Бийск, ул.Декабристов, 1

- телефон: - (3854) 31-06-23

- факс: - (3854) 31-06-23

- электронная почта – 6gp@zdrav.biyskcity.ru

- Заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности
телефон: - (3854) 31-00-45

- Главный врач

телефон: - (3854) 31-12-84

2.11.5. Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования.

Должностное лицо, осуществляющее индивидуальное устное информирование о порядке исполнения муниципальной функции, должно принять все необходимые меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других должностных лиц; может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией о порядке исполнения услуги в письменном виде либо назначить другое удобное для него время для устного информирования о порядке исполнения услуги.

2.12. Категории заявителей для получения муниципальной услуги

2.12.1. Муниципальная услуга исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), а также лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с Муниципальными органами.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность действий при осуществлении муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и первичная обработка письменных обращений граждан;
- регистрация поступивших письменных обращений;
- направление письменных обращений на рассмотрение;
- рассмотрение обращений;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- организация личного приема граждан;

3.1.2. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.2.1. Основанием для начала исполнения муниципальной услуги является письменное или устное обращение гражданина в МУ «Городская поликлиника №6» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

4. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

4.1. Контроль исполнения обращений граждан.

В МУ «Городская поликлиника №6» текущий контроль исполнения письменных обращений граждан осуществляет заместитель главного врача по медицинскому обслуживанию района в пределах своей компетенции, он направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек. Указанные напоминания передаются исполнителям под роспись.

4.2. Контроль исполнения включает в себя: постановку на контроль, проверку и сопровождение хода исполнения, снятие с контроля, направление исполненного документа в дело.

4.3. Если контроль за рассмотрением документа установлен вышестоящим органом, то исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения

4.4. Должностные лица МУ «Городская поликлиника №6», ответственные за исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Регламенте.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц МУ «Городская поликлиника №6» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) И РЕШЕНИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЕМЫХ (ПРИНЯТЫХ) В ХОДЕ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

5.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) и решений должностных лиц МУ «Городская поликлиника №6», осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги, в досудебном (административном) и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2. Заявители могут обжаловать действия (бездействие) должностного лица главному врачу.

5.3. Жалоба на действие (бездействие) подаётся в письменном виде.

5.4. При обращении заявителей в письменной форме рассмотрение обращений граждан и организаций осуществляется в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации.

5.5. Если в результате рассмотрения обращение признано обоснованным, то принимается решение об устранении нарушений и применении мер ответственности к должностному лицу, допустившему нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.6. Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

5.7. В исключительных случаях главный врач МУ «Городская поликлиника №6» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.8. Если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.9. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу фельдшера, а также членов их семьи, главный врач вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.10. Если в письменном обращении заявителя 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, главный врач МУ «Городская поликлиника №6», вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.11. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество гражданина, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы заявителя;
- суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);
- сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

5.12. Ответственным за прием жалоб является секретарь главного врача МУ «Городская поликлиника №6».

Приложение № 1
к Административному регламенту
исполнения муниципальной услуги
«Рассмотрение обращений граждан» в МУ
«Городская поликлиника №6»

Перечень

Должностных лиц, осуществляющих исполнение муниципальной услуги «Рассмотрение
обращения граждан»
в МУ «Городская поликлиника №6»

№ п/п	Наименование должности	Фамилия Имя Отчество исполнителя	Контактный телефон код 86373
1	Главный врач	Шевченко Сергей Владимирович	4-21-01
2	Заместитель главного врача по экспертизе временной нетрудоспособности	Сафонова Ольга Николаевна	31-00-45
3	Заведующий педиатрическим отделением	Шелепов Василий Александрович	31-00-45
4	Заведующий терапевтическим отделением		31-00-45
5	Секретарь главного врача	Мурашкина Елена Сергеевна	31-06-23

Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

6) С момента регистрации обращения заявитель имеет право 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 законом тайну.

**Блок – схема исполнения муниципальной услуги
«Рассмотрение обращения граждан»**

