

**Административный регламент**  
исполнения муниципальной услуги  
**"Рассмотрение обращений граждан"**  
в Муниципальном учреждении здравоохранения  
«Детская городская поликлиника №2 »

## **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Административный регламент исполнения муниципальной услуги Муниципальным учреждением здравоохранения «Детская городская поликлиника №2» (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 здравоохранения «Детская городская поликлиника №2».

### **1.1. Наименование муниципальной услуги** «Рассмотрение обращения граждан»

### **1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальную услугу «Рассмотрение обращения граждан» исполняет муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника №2» (далее МУЗ «Детская городская поликлиника №2») 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)

Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях

"Российская газета", N 7, 21.01.2009,

"Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445,

"Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009.

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

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 95, 05.05.2006,

"Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060,

"Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006.

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»;

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451,

"Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006.

1.3.5. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях по защите информации»;

1.5.6. Приказ министерства здравоохранения Ростовской области от 29 марта 2001

года №74 «О совершенствовании работы с обращениями граждан» Документ

опубликован не был

1.3.7. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года

№ 1993-р «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных

услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской

Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг,

представляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской

Федерации и муниципальными учреждениями»

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 247, 23.12.2009,

"Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626

1.3.8. 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 не поддающемся 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2»;

**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;

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **2.1. Наименование муниципальной услуги**

«Рассмотрение обращения граждан»

### **2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальное учреждение здравоохранения «Детская городская поликлиника №2».

### **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 не поддающемся 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)

Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях

"Российская газета", N 7, 21.01.2009,

"Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445,

"Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009.

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

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 95, 05.05.2006,

"Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060,

"Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006.

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»;

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451,

"Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006.

2.5.5. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях по защите информации»;

2.5.6. Приказ министерства здравоохранения Ростовской области от 29 марта 2001 года №74 «О совершенствовании работы с обращениями граждан» Документ опубликован не был

2.5.7. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 247, 23.12.2009,

"Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626

2.5.8. 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.

## **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. МУЗ «Детская городская поликлиника №2», 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 бесосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МУЗ «Детская городская поликлиника

№2». 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2» 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2» 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2»;

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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2» 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2», 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2», справочные телефоны должностных лиц, исполняющих государственную и муниципальную услугу «Рассмотрение обращений граждан»:

- почтовый адрес МУЗ «Детская городская поликлиника №2»: - 659305 Алтайский край, г.Бийск, ул.Воинов-интернационалистов, дом №72
- телефон: - +7(3854) 34-40-06
- факс: - +7(3854) 34-40-10
- электронная почта – (e-mail): dp2@zdrav.biyskcity.ru
- заведующий педиатрическим отделением №1 –
- телефон: - +7(3854) 34-40-13
- заведующий педиатрическим отделением №2 –
- телефон: - +7(3854) 34-40-05

2.11.5. По телефону предоставляется следующая информация:

контактные телефоны должностных лиц МУЗ «Детская городская поликлиника №2 »;

график приема граждан главным врачом МУЗ «Детская городская поликлиника №2» и его заместителями;

почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений, месторасположение кабинетов специалистов, осуществляющих государственную и муниципальную услугу;

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения обращения.

При получении запроса посредством телефонной связи сотрудник:

- называет наименование органа, в который позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку сотрудник, принявший звонок, подготавливает ответ.

2.11.6. 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.

## **2.13. Другие положения, характеризующие требования к исполнению муниципальной услуги.**

2.13.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в органы местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.13.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. 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.

2.13.3. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.

2.5.4. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения органом местного

самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

2.13.5. За рассмотрение обращений граждан плата с авторов обращений не взимается.

2.13.6. Привлечение к рассмотрению обращения переводчиков и экспертов и порядок оплаты их услуг согласуется с заместителем главного врача, курирующим раздел работы с жалобами и обращениями граждан.

### **III. 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2» или поступление обращения гражданина с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

3.1.2.2. Прием обращений граждан осуществляется следующими способами:

- через почтовое отделение;
- фельдъегерской службой;
- с использованием факсимильной связи;
- непосредственно от гражданина;
- с использованием телеграфной связи;
- электронной почтой

3.1.2.3. Обращения поступают секретарю главного врача МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

Часы приема письменных обращений граждан:

- понедельник – пятница с 8.00 до 16.30, обеденный перерыв с 12.00 до 12.30, суббота, воскресенье - выходной день;
- в предпраздничные дни с 8.00 до 15.30 (перерыв на обед с 12.00 по 12.30).

Часы приема устных обращений граждан :

- ежедневно (кроме выходных) с 10.00 до 16.00 (перерыв на обед с 12.00 по 12.30);

-в предпраздничные дни с 10.00 до 15.00(перерыв на обед с 12.00 по 12.30).

#### 3.1.2.4. Секретарь, ответственный за прием документов:

- проверяет правильность адресования и целостность упаковки корреспонденции, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- проводит сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт.
- получив обращение, нестандартное по весу, размеру, форме, имеющее неровности по бокам, заклеенное липкой лентой, имеющее странный запах, цвет, в конверте которого прощупываются вложения, не характерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.), не вскрывая конверт, сообщает об этом своему руководителю, заместителю главного врача по ГО и ЧС
- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина, по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.
- на письма, поступившие с денежными купюрами (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), ценными подарками, составляет акт в двух экземплярах по форме, утвержденной главным врачом. Один экземпляр акта хранится в папке входящих ЦРБ, второй приобщается к поступившему обращению.
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалывает впереди текста письма.
- в случае отсутствия текста письма составляет справку с текстом "Письма в адрес МУЗ «Детская городская поликлиника №2» нет", датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

3.1.2.5. Обращения, поступившие на имя сотрудников МУЗ «Детская городская поликлиника №2» с пометкой "лично", не вскрываются и передаются адресату. В случае если обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, адресат должен передать его для регистрации секретарю.

3.1.2.6. Обращения и ответы о результатах рассмотрения обращений, поступившие по факсу или электронной почте передаются для регистрации секретарю.

3.1.2.7. Результатом выполнения действий по приему и первичной обработке обращений граждан является запись информации о них в журналы и передача поступивших обращений главному врачу МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

#### **3.1.3. Регистрация поступивших письменных обращений и подготовка к ним резолюций.**

3.1.3.1. Поступившие письменные обращения регистрируются в течение трех дней с момента поступления в МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

3.1.3.2. На поступивших обращениях в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп " МУЗ «Детская городская поликлиника №2 » входящие". В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

3.1.3.3. При регистрации заполняется регистрационная карточка (Приложение 2 к настоящему Административному регламенту), в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ;
- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронное письмо, телеграмма, факс). Если письмо переслано, то указывается, откуда оно поступило, указываются дата и исходящий номер сопроводительного письма;
- обращение прочитывается, определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

3.1.3.4. От письма отделяются поступившие деньги, паспорта, ценные бумаги, иные подлинные документы (при необходимости с них снимаются копии) и возвращаются заявителю.

Деньги возвращаются почтовым переводом, при этом почтовые расходы относятся на счет заявителя. В случае если заявитель прислал конверт с наклеенными на него знаками почтовой оплаты и надписанным адресом, этот конверт может быть использован для отправления ответа. Чистые конверты с наклеенными знаками почтовой оплаты возвращаются заявителю.

Конверты сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и получения обращения.

3.1.3.5. Письма без подписи, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения соответствующим должностным лицам и остаются в делах работников соответствующих структурных подразделений.

Письма, бессмысленные по содержанию, списываются в дело секретарем.

Письма без подписи, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, направляются для проверки в правоохранительные органы.

На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или ходатайствами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

3.1.3.6. Результатом выполнения действий по регистрации обращений является регистрация обращения в автоматизированной системе и подготовка обращения гражданина к передаче на рассмотрение.

### **3.1.4. Направление обращений на рассмотрение.**

3.1.4.1. Основание для начала административной процедуры: регистрация письменного обращения в регистрационно-контрольной форме автоматизированной системы и регистрационной карточке письменных обращений граждан.

3.1.4.2. Обращение гражданина (с материалами к обращению) направляется главному врачу в день регистрации или на следующий рабочий день.

Проекты резолюций (поручений) не готовятся. Поручение исполняется после ознакомления главным врачом с обращением..

Подписанное главным врачом поручение с письменным обращением гражданина направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения.

3.1.4.3. Поручение должно содержать:

- фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение,
- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения,
- подпись руководителя с расшифровкой и датой.

3.1.4.4. Поручение оформляется в левом верхнем углу первого листа поступившего обращения, при отсутствии свободного места - на отдельном листе.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

В случае, если в поручении главного врача о рассмотрении обращения гражданина указаны несколько должностных лиц, подлинник обращения гражданина направляется должностному лицу, ответственному за рассмотрение обращения (указанное в поручении первым), копии направляются другим должностным лицам - соисполнителям поручения.

3.1.4.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию МУЗ «Детская городская поликлиника №2», в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.1.4.6. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

3.1.4.7. В случае если вопрос находится в ведении государственных органов (в соответствии с утвержденными Положениями об этих органах и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Московской области), то заявителю указывается, куда ему следует обратиться по заявленному вопросу с указанием наименования соответствующего органа и адреса.

3.1.4.8. Обращения, присланные не по принадлежности из других муниципальных или государственных органов, возвращаются в направившую организацию.

3.1.4.9. Сопроводительные письма к обращениям, направляемым на рассмотрение в муниципальные предприятия и учреждения Зерноградского района, подписываются главным врачом МУЗ «Детская городская поликлиника №2», его заместителем или уполномоченным на то лицом. Одновременно обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его обращение. Сопроводительные письма о возврате неверно присланных обращений подписываются главным врачом МУЗ «Детская городская поликлиника №2» или его заместителем.

3.1.4.10. Исполнителям зарегистрированные обращения граждан передаются под роспись.

3.1.4.11. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

3.1.4.12. Срок прохождения обращений граждан с момента поступления к главному врачу и до передачи исполнителю, которому непосредственно поручено рассмотрение письма, не должен превышать трех дней. Срочные обращения передаются незамедлительно

3.1.4.13. Результатом выполнения действий по направлению обращений на рассмотрение является передача зарегистрированных писем под расписку исполнителю поручения.

### **3.1.5. Рассмотрение обращений;**

3.1.5.1. Основание для начала административной процедуры: получение ответственным исполнителем письменного обращения с поручением главного врача.

3.1.5.2. Обращения могут рассматриваться непосредственно главным врачом, его заместителями, либо назначенным должностным лицом.

3.1.5.3. Если в поручении по рассмотрению обращения граждан значится несколько исполнителей, то всю работу по организации рассмотрения и направления ответа заявителю проводит должностное лицо, указанное первым.

3.1.5.4. Ответственный исполнитель определяет сроки представления соисполнителями информации об исполнении поручения, порядок согласования и подготовки итогового документа по обращению граждан. Информация по исполнению поручения представляется в адрес исполнителя, указанного в резолюции первым.

3.1.5.5. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

3.1.5.6. Персональную ответственность за сохранность материалов дела, до момента передачи его ведущему специалисту несет исполнитель, указанный первым в поручении.

3.1.5.7. В необходимых случаях для рассмотрения обращений создаются комиссии в составе, определенном главным врачом. В этих проверках могут принимать участие сами заявители. Обращения граждан могут рассматриваться с выездом на место

3.1.5.8. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения:

- изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина;
- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения,
- подготавливает служебную записку (запрос) в целях получения необходимой информации у других должностных лиц;
- подготавливает письмо или делает запрос по телефону в подведомственные учреждения МУЗ «Детская городская поликлиника №2» в целях получения в установленный срок дополнительной информации по существу вопросов, изложенных в обращении гражданина или получения объяснений руководителя.
- вправе пригласить заявителя для личной беседы;
- запрашивает в случае необходимости в установленном законодательством порядке дополнительные материалы и получает объяснения у заявителя и иных юридических и физических лиц;
- в случае, если в обращении гражданина содержится просьба о содействии в реализации его конституционных прав или конституционных прав других лиц, проверяет наличие законных оснований для удовлетворения просьбы гражданина, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- в случае если обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, он в двухдневный срок возвращает это обращение главному врачу, указывая при этом должностное лицо или подразделение, в которое, по его мнению, следует направить обращение

3.1.5.9. Результатом рассмотрения обращений исполнителем является разрешение поставленных в обращениях вопросов, готовность к подготовке ответов заявителям.



### **3.1.6. Подготовка ответов на обращения граждан.**

3.1.6.1. Основание для начала административной процедуры: завершение рассмотрения обращения гражданина и готовность ответить на все поставленные в обращении вопросы.

3.1.6.2. При подготовке ответов на письменные обращения граждан должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина, рассматривает его в соответствии с резолюцией главного врача.

Главный врач МУЗ «Детская городская поликлиника №2» вправе (при необходимости) направлять проекты ответов для согласования юристконсульту.

3.1.6.3. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает проект ответа гражданину, согласовывает и визирует заместителем главного врача, курирующим раздел работы с жалобами и обращениями граждан и направляет его на подпись главному врачу.

3.1.6.4. В случае если один из исполнителей, указанных в резолюции, готовит письмо сам, он должен на втором экземпляре проекта ответа собрать визы всех исполнителей, указанных в резолюции руководителя.

3.1.6.5. Ответ гражданину за подписью главного врача (с материалами к обращению гражданина) направляется секретарю для присвоения исходящего регистрационного номера и отправки гражданину.

#### **3.1.6.6. Требования к оформлению ответов**

- текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письме вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

- ответы заявителям и в вышестоящие организации печатаются на бланках установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству.

- в ответе в вышестоящую организацию должно быть четко указано о том, что заявитель в той или иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

- в ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

- приложенные к обращению подлинники документов, присланных заявителем, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

- в левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия и инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

- подлинники обращений граждан в вышестоящие организации возвращаются только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки в сопроводительном письме.

- если по письму дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.1.6.7. После завершения рассмотрения обращения и оформления ответа подлинник обращения и все материалы, относящиеся к рассмотрению, передаются секретарю. Секретарь, после доклада заместителю главного врача, вправе обратить внимание исполнителя на несоответствие подготовленного ответа требованиям, предусмотренным настоящим Регламентом и вернуть для доработки.

3.1.6.8. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.1.6.9. В правом нижнем углу на копии ответа исполнитель делает надпись «В дело», проставляет дату, указывает свою фамилию, инициалы, заверяет их личной подписью. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет заместитель главного врача.

3.1.6.10. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения обращения (например, в случаях, если ответ заявителю был дан по телефону или при личной беседе, если при рассмотрении обращения возникли обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

3.1.6.11. Ответы на обращения граждан подписывают руководители и должностные лица в пределах своей компетенции. В случае если поручение было адресовано конкретному должностному лицу администрации, ответ подписывает он лично.

3.1.6.12. При получении ответа на обращение гражданина, подписанного главным врачом (визовый экземпляр его копии с оригиналом обращения гражданина с материалами к обращению), секретарь:

- проверяет полноту представленных материалов и принимает решение о снятии обращения гражданина с контроля;
- делает отметку в журнале учета обращений «Удовлетворено», «Разъяснено», «Отказано», ;
- формирует "дело" по обращению гражданина.

В "дело" сначала подшивается оригинал обращения, затем все материалы, отражающие процесс рассмотрения обращения гражданина в хронологической последовательности, и визовый экземпляр зарегистрированного ответа на обращение гражданина

3.1.6.13. Материалы по письменным обращениям граждан хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

3.1.6.14. После регистрации ответа секретарь осуществляет его отправку. Отправление ответов осуществляется заказным письмом с уведомлением.

3.1.6.15. Обращение гражданина считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов.

### **3.1.7. Организация личного приема граждан.**

3.1.7.1. Организацию личного приема граждан главным врачом МУЗ «Детская городская поликлиника №2» осуществляют секретарь в соответствии со своими должностными обязанностями. Организация приема граждан заместителями главного врача и иными уполномоченными на то лицами осуществляется самостоятельно.

3.1.7.2. Прием граждан в соответствии с утвержденным графиком:  
Главный врач – по четвергам с 16.30 до 18.00;

3.1.7.3. По решению главного врача к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные должностные лица МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

3.1.7.4. Секретарь, осуществляющий запись заявителей на личный прием граждан, информирует заявителя о дате, времени, месте приема, должности, фамилии, имени и отчестве должностного лица, осуществляющего прием.

3.1.7.5. Секретарь может отказать заявителям в записи на личный прием к главному врачу по обращениям, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, уголовным и гражданским судопроизводством и производством по делам об административных правонарушениях, Положением о порядке рассмотрения трудовых споров и другими законодательными актами Российской Федерации.

Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

3.1.7.6. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

3.1.7.7. Содержание устного обращения гражданина заносится в регистрационную карточку личного приема гражданина (Приложение 3 к настоящему Административному регламенту). 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 карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

3.1.7.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию МУЗ «Детская городская поликлиника №2» гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

3.1.7.9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.

3.1.7.10. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Регламентом порядке. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

3.1.7.11. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется секретарем, уполномоченным осуществлять запись граждан на прием, в журнале установленной формы (приложение). При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина (приложение).

3.1.7.12. Контроль за сроками исполнения поручений по устному обращению с личного приема главного врача МУЗ «Детская городская поликлиника №2» осуществляет секретарь, который направляет исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

3.1.7.13. Материалы с личного приема хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

#### **IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. Контроль исполнения обращений граждан.

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Председателя Ростовской областной Думы, Губернатора Ростовской области, Вице-губернатора Ростовской области, первого заместителя и заместителей Правительства Ростовской области, министров Правительства Ростовской области о рассмотрении обращений граждан.

4.2. Решение о постановке обращения на контроль вправе принять главный врач МУЗ «Детская городская поликлиника №2» и его заместитель по медицинскому обслуживанию населения.

4.3. В МУЗ «Детская городская поликлиника №2» 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.

4.4. Анализ письменных обращений и доклад главному врачу об исполнении муниципальной услуги осуществляется 1 раз в квартал.

4.5. Внеплановый контроль полноты и качества предоставляемой муниципальной услуги проводится при поступлении обращения на нарушения при исполнении услуги или по указанию главного врача.

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

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

4.8. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе исполнения муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан"

4.8.1 Ответственность за исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан возлагается на главного врача МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

4.8.2. Должностные лица МУЗ «Детская городская поликлиника №2», ответственные за исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан, несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Регламенте.

4.8.3. Персональная ответственность должностных лиц МУЗ «Детская городская поликлиника №2» закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8.4. Все сотрудники МУЗ «Детская городская поликлиника №2», работающие с обращениями граждан, несут ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

4.8.5. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется главный врач МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

4.8.6. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в МУЗ «Детская городская поликлиника №2» исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения работнику, ответственному за делопроизводство.

## **V. 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2», 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 (Приложение 6 к настоящему Административному регламенту).

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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы главным врачом МУЗ «Детская городская поликлиника №2» принимается решение об удовлетворении требований заявителя либо об отказе в удовлетворении жалобы (Приложение 7 к настоящему Административному регламенту).

5.9. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю.

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

5.11. 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.

5.12. 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 МУЗ «Детская городская поликлиника №2» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.13. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться к Главному врачу МУЗ «Детская городская поликлиника №2» устно или направить письменную жалобу, а так же сообщить о нарушениях своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений настоящего Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики

- почтовый адрес МУЗ «Детская городская поликлиника №2»: - 659305 Алтайский край, г.Бийск, ул.Воинов-интернационалистов, дом №72

- телефон: - +7(3854) 34-40-06

- факс: - +7(3854) 34-40-10

- электронная почта – (e-mail): dp2@zdrav.biyskcity.ru

- заведующий педиатрическим отделением №1 –

- телефон: - +7(3854) 34-40-13

- заведующий педиатрическим отделением №2 –

- телефон: - +7(3854) 34-40-05

Официальный сайт администрации Зерноградского района:

<http://www.gorod.biysk.ru>

Часы работы МУЗ «Детская городская поликлиника №2» :

- понедельник – пятница с 8.00 до 18.00, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00,

суббота с 8.00 до 12.00, воскресенье - выходной день;

5.14. 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.

5.15. Ответственным за прием жалоб является секретарь главного врача МУЗ «Детская городская поликлиника №2».

Приложение № 1  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан» в МУЗ  
«Детская городская поликлиника №2»»

**Перечень**

Должностных лиц, осуществляющих исполнение муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращения граждан»  
в МУЗ «Детская городская поликлиника №2»»

№ п/п	Наименование должности	Фамилия Имя Отчество исполнителя	Контактный телефон код 8 3854
1	Главный врач	Сальникова Любовь Валентиновна	34-40-06
2	Секретарь	Жданова Светлана Анатольевна	34-40-07
3			
4			



ФОРМА  
карточки учета письменных обращений

Лицевая сторона карточки

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА**  
**письменных обращений граждан**  
**в МУЗ «Детская городская поликлиника №2»**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

Вид обращения \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Категория \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Откуда поступило обращение \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Вид исполнения \_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

Дата передачи на исполнение	Кому направлено на исполнение	Роспись в получении дата	Отметка о возврате дата

Дата напоминания \_\_\_\_\_

Дата рассмотрения \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

-решено положительно \_\_\_\_\_

-разъяснено \_\_\_\_\_

-отказано \_\_\_\_\_

Снято с контроля \_\_\_\_\_

Приложение № 3  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан» в МУЗ  
«Детская городская поликлиника №2»»

ФОРМА  
карточки учета приема посетителей

Лицевая сторона карточки

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА**

**личного приема граждан  
в МУЗ «Детская городская поликлиника №2»**

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 201\_\_ Г.

Вид обращения \_\_\_\_\_

Фамилия, имя, отчество заявителя \_\_\_\_\_

Категория \_\_\_\_\_

Адрес \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения \_\_\_\_\_

Фамилия ведущего прием \_\_\_\_\_

Оборотная сторона карточки

Кому и что поручено, дата \_\_\_\_\_

Дата передачи На исполнение	Кому направлено на исполнение	Роспись в получении дата	Отметка о возврате дата

Дата рассмотрения \_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

-решено положительно \_\_\_\_\_

-разъяснено \_\_\_\_\_

-отказано \_\_\_\_\_

Снято с контроля \_\_\_\_\_

Приложение №4  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан» в МУЗ  
«Детская городская поликлиника №2»

**Журнал письменных обращений граждан**

№ п/п	Дата поступления обращения	От кого - Ф.И.О., адрес заявителя	Характер обращения, краткое содержание	Кому, с какой целью передано. Подпись исполнителя	Принятые меры	Дата, адрес отправки ответа
1	2	3	4	5	6	7

Приложение №5  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан» в МУЗ  
«Детская городская поликлиника №2»

**Журнал устных обращений граждан**

№ п/п	Дата поступления обращения	От кого - Ф.И.О. адрес заявителя	Характер обращения, краткое содержание	Кто принял Ф.И.О	Принятые меры
1	2	3	4	5	6

ОБРАЗЕЦ ЖАЛОБЫ

на действие (бездействие)

---

Жалоба

\* Ф.И.О. физического лица

---

\* Местонахождение физического лица

---

(фактический адрес)

Телефон:

---

Адрес электронной почты:

---

Код учета: ИНН

---

\* \* на действия (бездействие):

---

—  
(наименование органа или должность, ФИО должностного лица органа )

\* существо жалобы:

---

—

---

—

---

—

---

—

(краткое изложение обжалуемых действий (бездействия), указать основания, по которым  
лицо, подающее жалобу, не согласно с действием (бездействием) со ссылками на пункты  
регламента)

поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения.

Перечень прилагаемой документации

(подпись физического лица) \_\_\_\_\_ дата

Приложение №7  
к Административному регламенту  
исполнения муниципальной услуги  
«Рассмотрение обращений граждан» в МУЗ  
«Детская городская поликлиника №2»»

ОБРАЗЕЦ РЕШЕНИЯ  
ПО ЖАЛОБЕ НА ДЕЙСТВИЕ (БЕЗДЕЙСТВИЕ)

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУЗ  
«Детская городская поликлиника №2»

Исх. от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

РЕШЕНИЕ

по жалобе на действие (бездействие)

органа или его должностного лица

Наименование органа или должность, фамилия и инициалы должностного лица органа,  
принявшего решение по жалобе: \_\_\_\_\_

Наименование юридического лица или Ф.И.О. физического лица, обратившегося с жалобой

Номер жалобы, дата и место принятия решения:

Изложение жалобы по существу: \_\_\_\_\_

Изложение возражений, объяснений заявителя:

УСТАНОВЛЕНО:

Фактические и иные обстоятельства дела, установленные органом или должностным лицом,  
рассматривающим жалобу: \_\_\_\_\_

Доказательства, на которых основаны выводы по результатам рассмотрения жалобы:

Законы и иные нормативные правовые акты, которыми руководствовался орган или должностное  
лицо при принятии решения, и мотивы, по которым орган или должностное лицо не применил  
законы и иные нормативные правовые акты, на которые ссылался заявитель -

На основании изложенного

РЕШЕНО:

1. \_\_\_\_\_

(решение, принятое в отношении обжалованного действия (бездействия), признано правомерным  
или неправомерным полностью или частично или отменено полностью или частично)

2. \_\_\_\_\_  
(решение принято по существу жалобы, - удовлетворена или не удовлетворена полностью или частично)

3. \_\_\_\_\_  
(решение либо меры, которые необходимо принять в целях устранения допущенных нарушений, если они не были приняты до вынесения решения по жалобе)

Настоящее решение может быть обжаловано в суде, арбитражном суде.

Копия настоящего решения направлена по адресу \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(должность лица уполномоченного, (подпись) (инициалы, фамилия)  
**принявшего решение по жалобе**

### **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»**

