

**П Р И К А З**  
г. Владивосток

«25» сентября 2017 г.

№

**О порядке рассмотрения обращений граждан  
в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9» на 2017-2018 года**

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в редакции федерального закона от 03.11.2015 года № 305-ФЗ

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

Обеспечить реализацию Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в редакции федерального закона от 03.11.2015 года № 305-ФЗ.

**1. Утвердить:**

Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (Приложение № 1).

1.1. План-график работы сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», уполномоченных вести личный прием граждан (далее – план-график) (Приложение № 2).

2. Назначить юриста Иванову А.А. ответственным лицом за:

- организацию работы, анализ и отчетность по обращениям граждан,
- информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан в виде информации на стендах в структурных подразделениях КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», а также на портале в сети интернет.

3. Сотрудникам КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», уполномоченных вести личный прием граждан:

- организовать прием граждан согласно утвержденному плану-графику;

3.1. Принять к неукоснительному исполнению утвержденное Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»;

3.2. Вести журнал обращений граждан, поступивших при личном приеме, по телефону и в личный кабинет на портал в сети интернет.

4. Секретарю Сачко Е.С. ознакомить с настоящим приказом всех под роспись в части их касающейся.

5. Считать настоящий приказ действующим с 25.09.2017 года.

6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.П. Беньковская

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан в**  
**КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»**

**Общие положения**

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9». Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

▪ **обращение гражданина** (далее - обращение) - направленное в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

▪ **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9», развитию и улучшению деятельности медицинского учреждения;

▪ **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в организации работе КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9», его сотрудников и их профессиональной деятельности;

▪ **«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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», постоянно, временно или по внешнему (внутреннему) совместительству.

▪ **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции.

1.3. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.4 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.

1.5. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан.

### 2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на Портале КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (<http://vladpol-9.ru/kontakty.html>) в сети Интернет, на информационных стендах в поликлинических подразделениях.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, график приема граждан размещены в холе КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

2.1.2. На Портале КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» и информационных стендах медицинского учреждения размещена следующая информация:

- место нахождения КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»;
- 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;
- указание названий кабинетов структурных подразделений, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан сотрудников административного аппарата, уполномоченных вести личный прием граждан;
- адрес Портала КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9» в сети Интернет.

2.1.3. Сведения о месте нахождения КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9», почтовом адресе, адресе электронной почты для направления обращений, телефонные номера представлены в Приложении № 1 к данному Положению.

2.1.4. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется в поликлинике секретарем приемной главного врача по телефону 8 (423) - 27-88-544 (далее – секретарь), регистратурой поликлиники (423) 278-84-40.

2.1.5. Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», почтовый адрес, адрес сайта КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9», адрес электронной почты, график приема граждан предоставляется в поликлинике секретарем приемной главного врача по телефону 8 (423) - 27-88-544, регистратурой поликлиники (423) 278-84-40 и размещена на Портале КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (<http://vladpol-9.ru/kontakty.html>) в сети Интернет.

2.1.6. Прием главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» граждан по личным вопросам: еженедельно по четвергам с 15.00 до 17.00 ч..

2.1.7. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру телефона: 8 (423) -27-88-544.

2.1.8. План-график работы сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», уполномоченных вести личный прием граждан, указан в Приложении № 2 к приказу.

### 2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», а также лицами, уполномоченными вести личный прием граждан;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

### **2.3. Требования к документам, предоставляемым гражданином.**

2.3.1. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

2.3.3. При обращении гражданина в адрес КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» путем заполнения специальной формы на Портале в интернете должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), паспортные данные, почтовый и (или) электронный адрес, куда будет направлен ответ).

2.3.4. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»: Россия, 690911, г. Владивосток, ул. Адмирала Горшкова, д.3.

2.3.5 Обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»: [vladpolik9@mail.ru](mailto:vladpolik9@mail.ru)

2.3.6. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю приемной главного врача, для дальнейшей регистрации.

## **Порядок работы с обращениями граждан**

### **2.4 Регистрация письменных обращений граждан.**

2.4.1 Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через Портал КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в сети Интернет подлежат обязательной регистрации.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

#### ***Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:***

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

2.4.2. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

2.4.3. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка.

2.4.4. 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 в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» делается запись «Анонимное».

2.4.5. Все обращения, поступившие в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

### **3. Рассмотрение письменных обращений граждан.**

3.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

3.2. Главный врач 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.

3.3. 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 (исполняющему обязанности главного врача). Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.4. 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.

3.5. При рассмотрении письменного 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).

3.6. При рассмотрении письменного обращения, отнесенного к категории **«заявление»** проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

3.7. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

3.8. 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.

3.9. Если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.10. 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.

3.11. 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.

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

3.13. 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.

3.14. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

3.15. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

3.16. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.17. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции. Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» (исполняющему обязанности главного врача).

3.18. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающего) исполнители.

3.19. 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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9». Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.20. 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.

3.21. 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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» с разъяснением причин отказа.

3.22. 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.

Если обращение гражданина поступило на рассмотрение в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Приморского края, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.23. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.24. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

### 3.25. *Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:*

➤ в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

➤ 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);

➤ текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

➤ в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Исполнитель вправе предложить главному врачу КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что ранее уже направлялись ответы на обращения. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина;

➤ 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);

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

➤ если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

## **4.Сроки рассмотрения обращений граждан.**

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

4.1.1. Поступившая претензия о ненадлежащем исполнении обязательств по предоставлению медицинских услуг (согласно ст. 22 ЗоЗПП) рассматривается *в течение 10 дней со дня ее регистрации.*

4.2. Обращения граждан, направленные в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» 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 КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача в течение 7 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. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

4.6. При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

4.7. Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9». Информация об ответе фиксируется в журнале регистрации обращений граждан.

4.8. В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая запись.

## **5. Устные обращения граждан.**

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

5.2. Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» или его заместителями.

## **6. Организация личного приема граждан.**

6.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», заместителями главного врача, в дни и часы, установленные в Приложении № 2 к настоящему приказу.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на Портале КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» и информационных стендах медицинского учреждения.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. 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 регистрации обращений граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. В обязательном порядке журнал регистрации обращений граждан далее – Журнал) должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

6.5. Журнал регистрации обращений граждан заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

6.6. 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.



## **7. Работа с обращениями, поступившими по телефонам.**

7.1. Ответ на телефонный звонок в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» начинается с наименования учреждения, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

7.2. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

7.3. На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

7.4. 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.

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

## **8. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращений**

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

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. Документы других организаций, поступивших в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», 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.

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.

## **9. Анализ обращений граждан.**

9.1. Лицо, ответственное за работу в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» по обращениям граждан (заместитель главного врача по КЭР, а в его отсутствие – заместитель главного врача по медицинской части) обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных), на которые были даны ответы, а также своевременность данных ответов и принятых мер.

9.2. По результатам анализа главному врачу раз в квартал направляются отчет о рассмотрении обращений граждан в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9».

## **10. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений.**

10.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

### **10.2. 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.

10.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляет главный врач. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

10.4. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» осуществляет заместитель главного врача по КЭР, а в его отсутствие – заместитель главного врача по медицинской части.

10.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Секретарь приемной главного врача КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

10.6. 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.

## **11. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений, осуществляемых (принимаемых) сотрудниками КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» при работе с обращениями граждан.**

11.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан.

11.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач:

- признает правомерным действия (бездействие) и принимает управленческие решения по результатам рассмотренного обращения;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

11.3. 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.

11.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» в судебном порядке.

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

### **Сведения о КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9» для информирования граждан**

1. КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»
2. Почтовый адрес: Россия, 690911, г. Владивосток, ул. Адмирала Горшкова, д.3.
3. Телефоны для справок по письменным обращениям граждан:
  - Приемная главного врача - 27-88-544;
4. Телефон для справок по личному приему граждан:
  - Приемная главного врача - 27-88-544;
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: **vladpolik9@mail.ru**
6. Номер факса для приема обращений граждан:
  - Приемная главного врача - 27-88-544;
7. Адрес Веб-портала КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9» (<http://vladpol-9.ru/kontakty.html>).

### **Компетенция КГБУЗ «Владивостокская поликлиника №9» для обращений граждан**

- Вопросы прикрепления граждан для оказания первичной медпомощи;
- Вопросы по списку лиц, имеющих право на меры социальной поддержки (льготное лекарственное обеспечение, зубопротезирование);
- Лекарственное обеспечение, в том числе льготное;
- Зубопротезирование льготной категории граждан;
- Качество диспансеризации граждан;
- Качество оказания медицинской помощи:
- Выбор медицинской организации, врача по программе государственных гарантий в системе ОМС;
- Отказ в медицинской помощи в системе ОМС;
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе государственных гарантий в рамках системы ОМС;
- Организация работы структурных подразделений КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»;
- Соблюдение санитарно-эпидемических норм в КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»;
- Этика и деонтология медицинских работников;
- Организация работы Врачебной комиссии и ее подкомиссий;
- Иные вопросы, касающиеся обеспечения прав граждан.

Приложение № 2  
УТВЕРЖДЕНО  
приказом № \_\_\_\_\_ главного врача  
КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»  
от « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2017

**План-график работы сотрудников  
КГБУЗ «Владивостокская поликлиника № 9»,  
уполномоченных вести личный прием граждан**

<b>№</b>	<b>ФИО, наименование структурного подразделения, кабинет, должность</b>	<b>Часы приема</b>	<b>Место приема</b>	<b>Телефон</b>
1	Главный врач <i>Беньковская Ольга Павловна</i>	Четверг с 15.00-17.00	приемная главного врача	27-88-544
2	Заместитель главного врача по медицинской части <i>Кобец Наталья Алексеевна</i>	Вторник с 15.00-16.00	кабинет № 403	27-88-544
3	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе <i>Турчина Светлана Вадимовна</i>	Среда с 15.00-16.00	кабинет № 412	27-87-912
4	Заведующая отделением врач-хирург <i>Голодная Татьяна Викторовна</i>	Вторник с 15.00-16.00	кабинет № 227	27-88-544
5	Заведующая отделением Врач дневного стационара <i>Безнис Виктория Михайловна</i>	Пятница с 15.00-16.00	кабинет № 444	27-88-544
6	Заведующая терапевтическим отделением № 2 <i>Хатлубей Светлана Леонидовна</i>	Понедельник с 15.00-16.00	кабинет № 312	27-88-544

Главный врач

О.П. Беньковская