

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке работы с обращениями граждан
в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский»

1. Настоящее Положение о порядке работы с обращениями граждан (далее - Положение), устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский» разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2001г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (в редакции Федеральных законов от 29.06.2010 N 126-ФЗ, от 27.07.2010 N 227-ФЗ, от 07.05.2013 N 80-ФЗ, от 02.07.2013 N 182-ФЗ, от 24.11.2014 N 357-ФЗ, от 03.11.2015 N 305-ФЗ, от 27.11.2017 N 355-ФЗ, с изменениями, внесенными Постановлением Конституционного Суда РФ от 18.07.2012 N 19-П), Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ (ред. От 05.12.2017) "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", , приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-П.
2. Настоящее Положение распространяется на все письменные, устные, индивидуальные, коллективные, электронные обращения граждан, поступающих в ГБУЗ СО «Стоматологическая поликлиника город Каменск-Уральский».
3. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан», оформленном в соответствии с требованиями приказа приказом Министерства здравоохранения Свердловской области от 16.05.2012г. № 539-П. При регистрации обращения, на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.
4. Устные обращения подлежат регистрации заведующими отделениями и руководителями структурных подразделений в «Журналах регистрации устных обращений граждан» по установленной форме (Приложение № 2)
- 5 В случае одновременного поступления нескольких обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, регистрация осуществляется только одного из обращений.
6. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же автора по одному и тому же вопросу:
 - 1) Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
 - 2) Если с даты поступления первого обращения прошло более 30 календарных дней и ответ заявителю не дан.Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.
7. В письменном обращении должно быть указано: наименование организации, в которую направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество должностного лица, либо его должность, фамилия имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлено ответ, суть обращения, личная подпись и дата. В случае необходимости к обращению прилагаются документы и материалы, либо их копии. Обращение, поступившее в форме электронного документа. Подлежит рассмотрению в общем порядке. В таких обращениях должны быть указаны: фамилия, имя, отчества (при наличии) гражданина, направившего обращение, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому может быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответ на такие обращения не дается. В