|  |
| --- |
|  |

 Утвержден

приказом главного врача

от 10 января 2013 г. № 51-П

«Об утверждении Административного регламента ГБУЗ СО «Городская поликлиника№ 3**»** г. Нижний Тагил

по предоставлению государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Государственного бюджетного учреждения здравоохранения

Свердловской области «Городская поликлиника № 3» г. Нижний Тагил по предоставлению государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан

**Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, создания надлежащих условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги (далее - государственная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, в том числе предоставление государственной услуги в электронной форме.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

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, недостатках в работе государственных органов, 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.

КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2. Предоставление государственной услуги осуществляется по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральным конституционным законом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Административные процедуры по государственной услуге осуществляются должностными лицами ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» г. Нижнего Тагила.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги и графике (режиме) работы ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» города Нижнего Тагила:

1) информация о государственной услуге предоставляется:

непосредственно в здании ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» города Нижнего Тагила Свердловской области;

по адресу: улица Липовый Тракт 30-а, каб. 406, город Нижний Тагил, 622002;

с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Контактные телефоны для информирования (консультаций) по обращениям граждан:

8 (343) 24-58-33, 8(343) 9- 96-05-10, 8 (343) 24-47-29.

Режим работы: ежедневно с 8.00 часов до 16.00 часов;

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Официальный сайт <http://gbuzsogp3.ucoz.ru>;

адрес электронной почты: glavrach-nt@mail.ru;

2) сведения о графике (режиме) работы ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» г. Нижнего Тагила Свердловской области сообщаются по телефонам для информирования (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» г. Нижнего Тагила в сети Интернет <http://gbuzsogp3.ucoz.ru>.

на информационных стендах в здании ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3».

**Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

1. Наименование государственной услуги: «Организация рассмотрения обращений граждан».

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

2. Государственная услуга предоставляется ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» города Нижнего Тагила Свердловской области.

3. В предоставлении государственной услуги участвуют должностные лица ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» в пределах предоставленных полномочий.

4. Организационное и документационное обеспечение предоставления государственной услуги возлагается на ВК по рассмотрению обращений граждан ГБУЗ СО «ГП № 3».

5. Порядок предоставления государственной услуги распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Результат предоставления государственной услуги:

1) ответ на поставленные в обращении вопросы;

2) уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3) отказ в рассмотрении обращения с мотивированным изложением причин отказа.

СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Срок предоставления государственной услуги

обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу руководитель государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами, Губернатором Свердловской области или Правительством Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 г. (Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета", N 95, 05.05.2006 г.);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Российская газета", N 25, 13.02.2009 г.);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета", N 168, 30.07.2010 г.);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета", N 165, 29.07.2006 г.);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета", N 89, 12.05.1993 г.);

Уставом Свердловской области (Областная газета", N 466-467, 24.12.2010г.);

Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области» (Областная газета", N 2, 09.01.1997 г.);

Областным законом от 4 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области» (Областная газета", N 59, 09.09.1998 г.);

Постановлением Правительства Свердловской области от 22 апреля 2010 года № 662-ПП «О Регламенте Правительства Свердловской области» (Областная газета", N 140-143, 28.04.2010 г.);

Постановлением Правительства Свердловской области от 1 августа 2011 года № 997-ПП «О распределении обязанностей между Председателем Правительства Свердловской области и членами Правительства Свердловской области» (Собрание законодательства Свердловской области", 22.09.2011, N 8 (2011), ст. 1346);

Положением о Министерстве здравоохранения Свердловской области, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 4 мая 2010 года № 706-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Свердловской области» («Областная газета», 2010, 15 мая, № 164-165) (в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 28.04.2011 № 418-п);

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ

В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМИ ИЛИ ИНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

9. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа, в который 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) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3) обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». 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. 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.

10. Требования к устному обращению:

1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ

ДЛЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ

ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

11. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не установлено. Все обращения, поступившие в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3»Министерство, подлежат обязательной регистрации.

ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА

В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

12. После регистрации обращения дальнейшие административные действия (процедуры) осуществляются со следующими особенностями:

1) в случае, если в письменном обращении, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются секретарем руководителя в архив с указанием (резолюцией) «Для учета, в дело». Если в указанном 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) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) государственный орган или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) в случае, 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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6) в случае, если 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.

7) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

ПОРЯДОК, РАЗМЕР И ОСНОВАНИЯ ВЗИМАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ ИЛИ ИНОЙ ПЛАТЫ, ВЗИМАЕМОЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

13. Государственная пошлина или иная плата, взимаемая за предоставление государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не установлена. Рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» г. Нижнего Тагила Свердловской области осуществляется бесплатно.

СРОК И ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСА ЗАЯВИТЕЛЯ

О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Запрос информации о предоставлении государственной услуги осуществляется письменно, в том числе в форме электронного документа через информационные системы общего пользования, регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом, и рассматривается в срок не более 15 дней.

Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Устный запрос информации о предоставлении государственной услуги в ходе личного приема в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» г. Нижнего Тагила или по телефону, предназначенному для целей информирования (консультаций), регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом для устных обращений, а информация предоставляется устно непосредственно в ходе беседы с ожиданием в очереди не более 5 минут. По требованию заявителя на устный запрос информации о предоставлении государственной услуги дается письменный ответ на указанный гражданином адрес в срок не более 15 дней.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ

ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА, К МЕСТУ ОЖИДАНИЯ И ПРИЕМА

ЗАЯВИТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ВИЗУАЛЬНОЙ, ТЕКСТОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ

15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

1) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, включают места для ожидания, информирования, приема заявителей;

2) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;

системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для людей с ограниченными возможностями (инвалидов);

4) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) в период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды;

6) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

стульями и столами для оформления документов;

терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному порталу).

На электронных информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

схема размещения должностных лиц, обеспечивающих предоставление государственной услуги;

график приема граждан должностными лицами ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3»;

блок-схема предоставления государственной услуги с указанием сроков рассмотрения обращений в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

порядок получения информации (консультаций);

адреса исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий либо бездействия органов или должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

7) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Места ожидания в очереди на предоставление информации обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

16. Требования к местам проведения личного приема граждан:

1) прием граждан должностными лицами ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» осуществляется в кабинете должностного лица;

2) должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками;

3) место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;

2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) полнота и качество ответа на обращение.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги по рассмотрению письменного обращения - не более двух. Время регистрации письменного обращения не более 10 минут. Срок рассмотрения письменного обращения не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления - не более 60 дней.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги по рассмотрению устного обращения - не более двух. Время регистрации устного обращения - не более 10 минут. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Срок рассмотрения устного обращения с подготовкой письменного ответа не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления - не более 60 дней.

Информация о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий предоставляется гражданам при использовании соответствующей функции системы на сайте ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3 <http://gbuzsogp3.ucoz.ru> ;

Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3», производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Параметрами полноты и качества ответа на обращение являются:

1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;

2) четкость, логичность и простота изложения;

3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;

4) результативность рассмотрения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);

5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

18. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения:

1) прием и регистрация обращения;

2) направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю);

3) рассмотрение письменного обращения гражданина в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3», оформление ответа на обращение гражданина и направление его заявителю;

4) направление ответа гражданину;

5) контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению и анализ обращений граждан;

6) оформление архивного дела по обращению, хранение;

7) состав, последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении устных обращений граждан;

8) анализ устных и письменных обращений граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

19. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3».

20. Обращение может поступить следующими способами:

1) лично доставлено заявителем;

2) нарочным;

3) почтовым отправлением;

4) посредством факсимильной связи;

5) федеральной фельдъегерской связью;

6) по электронной почте;

21. Прием обращений осуществляется секретарем руководителя ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» в приемной руководителя.

22. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Принятые обращения граждан в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» регистрируются секретарем руководителя.

23. Прием и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, проверка обращений на повторность) осуществляется в приемной секретарем руководителя в срок не более 3 дней с даты поступления.

В правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за регистрацию обращений в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3», проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или ксерокопируется первая страница зарегистрированного обращения.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУ

(РАССМАТРИВАЮЩЕМУ РУКОВОДИТЕЛЮ)

24. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в приемную руководителя ГБУЗ СО «ГП № 3».

Рассмотрение обращений с формулированием поручений, указаний (резолюций) по обращениям в соответствии с распределением обязанностей и полномочий осуществляет: руководитель ГБУЗ СО «ГП № 3».

25. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих заместителей руководителя, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, копирует обращение и направляет его каждому заместителю для рассмотрения вопросов в части, их касающейся.

26. Административная процедура (направление обращения рассматривающему руководителю для первичного рассмотрения и формулирования поручений, указаний исполнителям) не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в ГБУЗ СО «ГП № 3».

27. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями рассматривающему руководителю.

28. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами указаний (резолюций):

1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые указания и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

3) ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением рассматривающего руководителя является подписанные указание (резолюция) и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

29. В соответствии с указанием (резолюцией), рассматривающего руководителя ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям в течение 1 дня.

30. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на исполнителей, определенных руководителем, первично рассмотревшим данное обращение.

РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА В ГБУЗ СО «ГОРОДСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА № 3», ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА И НАПРАВЛЕНИЕ ЕГО ЗАЯВИТЕЛЮ

31. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением, указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя и прилагаемыми документами исполнителю.

32. При осуществлении административной процедуры исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

33. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель при реализации административной процедуры:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

34. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней от даты регистрации обращения.

Ответ на обращение гражданина оформляется на бланке ГБУЗ СО «ГП № 3» установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству. В левом нижнем углу ответа указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

36. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

5) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

37. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию ГБУЗ СО «ГП № 3», обращение возвращается с сопроводительным письмом для направления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

38. Ответ заявителю со всеми материалами, относящимися к рассмотрению обращения, направляется на подпись руководителю учреждения (лицу, его замещающему).

Проект ответа возвращается исполнителю для повторного рассмотрения по следующим основаниям:

оформление проекта ответа с нарушением требований, установленных настоящим Административным регламентом;

несоответствие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

39. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

40. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГП № 3».

41. Ответственный исполнитель после подписания руководителем (лицом, его замещающим) ответа заявителю передает обращение со всеми материалами секретарю руководителя для регистрации.

42. Секретарь руководителя осуществляет регистрацию подписанного ответа. Отправление ответов без регистрации не допускается.

НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ГРАЖДАНИНУ

43. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа гражданину, подписанного руководителем учреждения.

44. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

45. Ответ на обращение, поступившее в ГБУЗ «ГП № 3» в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

46. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более 1 дня с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

47. Регистрация ответа за подписью руководителя учреждения, осуществляется ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ,

УКАЗАНИЙ (РЕЗОЛЮЦИЙ) ПО ОБРАЩЕНИЮ

48. Основанием для начала административной процедуры контроля является регистрация в ГБУЗ СО «ГП №3» и направление рассматривающему руководителю поступившего обращения.

49. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется руководителем учреждения.

50. Руководитель учреждения возвращает обращение на повторное рассмотрение в случаях:

1) оформления проекта ответа с нарушением установленной формы;

2) противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;

3) отсутствия полной информации по поставленным вопросам;

4) необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;

51. Контроль результата осуществляется рассматривающим руководителем, оформившим поручение, указание (резолюцию) исполнителям по работе с обращением.

52. Рассматривающий руководитель в порядке контроля:

1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;

2) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;

3) возвращает обращение в необходимых случаях на повторное рассмотрение;

4) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

53. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

1) устранить выявленные нарушения;

2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней;

3) уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.

54. В рамках контроля сроков и административных процедур при рассмотрении обращений в ГБУЗ СО «ГП № 3» проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

55. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает рассматривающий руководитель, сформулировавший исполнителю соответствующее поручение, указание (резолюцию).

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае рассматривающий руководитель снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

ОФОРМЛЕНИЕ АРХИВНОГО ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ХРАНЕНИЕ

56. Основанием для начала административной процедуры является поступление в ГБУЗ СО «ГП № 3», материалов по обращению с указанием (резолюцией) «В дело».

57. Ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, рассматривающего руководителя, поступившие ответы, информацию о результатах рассмотрения обращения, данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Продолжительность административной процедуры - не более 3 дней.

58. Хранение рассмотренных обращений находятся в текущем архиве в течение трех лет.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ

АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР)

ПРИ РАССМОТРЕНИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

59. Основанием для начала предоставления государственной услуги является устное обращение гражданина на личном приеме к руководителю учреждения.

60. Личный прием осуществляется еженедельно в здании ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» по адресу: г. Нижний Тагил, ул. Липовый Тракт 30-а.

Ведут личный прием руководитель учреждения, его заместители, в соответствии с утвержденным графиком.

61. Запись на личный прием, регистрация обращения гражданина осуществляется секретарем руководителя учреждения по телефону 24-58-33 и лично с разъяснением гражданину компетенции должностного лица, осуществляющего личный прием.

62. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди.

63. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу секретарем руководителя, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан.

64. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие указания (резолюции), которые фиксируются секретарем руководителя, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

65. 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 контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

66. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

67. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

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

69. Подготовка письменного ответа на устное обращение и оформление дела по устному обращению осуществляется в сроки в соответствии с настоящим административным регламентом.

70. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело» либо дают дополнительные поручения.

71. Материалы по устным обращениям граждан, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

72. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела по устным обращениям помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

73. Хранение рассмотренных обращений и материалов находится в текущем архиве в течение трех лет. По истечении сроков хранения в архиве ГБУЗ СО «ГП № 3» соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

74. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление письменного ответа.

АНАЛИЗ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

75. В целях повышения эффективности и качества предоставления государственной услуги должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

76. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется должностным лицом, отвечающим за работу по обращениям граждан, назначенным приказом руководителя учреждения.

Анализ поступивших в ГБУЗ СО «ГП № 3» обращений (количество и характер рассмотренных обращений, количество и характер решений, принятых по обращениям, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей электронной программы.

Информационно-аналитические справки ежеквартально представляются руководителю учреждения, в срок до 15 числа следующего месяца.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА, ИСПОЛНЕНИЕМ

ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

77. Контроль за, исполнением административного регламента осуществляется в целях исполнения стандарта предоставления государственной услуги, обеспечения своевременного и качественного осуществления административных процедур.

78. Должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за, соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

79. Контроль за, соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется организационным отделом Министерства здравоохранения Свердловской области.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯРЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

80. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо в порядке досудебного (внесудебного обжалования – в вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти Свердловской области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

81. При несогласии с решением принятым при рассмотрении обращений граждан в ГБУЗ СО «Городская поликлиника № 3» г. Нижнего Тагила, граждане имеют право обжаловать решение медицинской организации:

 в Территориальном отделе здравоохранения по Горнозаводскому управленческому округу по адресу: улица Красноармейская 44, город Нижний Тагил Свердловская область 622001,

в Министерстве здравоохранения Свердловской области по адресу:

улица Вайнера, дом 34-б, город Екатеринбург, 620014;

или непосредственно в суде.

Раздел 5. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

80. Неправомерный отказ, в приеме рассмотрений обращений, нарушение порядка рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, уклонение от предоставления информации по официальным запросам или предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений граждан, преследование граждан в связи с их обращениями, а также иные нарушения законодательства об обращениях граждан влекут ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации и Свердловской области.