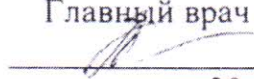


Приложение № 1

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ГАУЗ ККЦОЗШ

 О.Н. Черникова

30 декабря 2020 год

Положение о работе с обращениями граждан в ГАУЗ ККЦОЗШ

1. Настоящее положение об организации работы с обращением граждан и юридических лиц в ГАУЗ КО ОКЦОЗШ (далее-Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в медицинских организациях в целях приведения в соответствие с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 29.06.2010 № 126-ФЗ, от 27.07.2010 № 227-ФЗ, от 07.05.2013 № 80-ФЗ, от 02.07.2013 № 182-ФЗ, от 24.11.2014 № 357-ФЗ, от 03.11.2015 № 305-ФЗ, от 27.11.2017 № 355-ФЗ, от 27.12.2018 № 528-ФЗ). Постановление коллегии Администрации Кемеровской области от 14.12.2007 № 347, от 19.10.2010 № 457, от 07.02.2011 № 37, от 06.09.2013 № 370.

2. Приказом главного врача ГАУЗ ККЦОЗШ определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и юридическими лицами и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

3. Положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию.

4. Письменные и в форме электронного документа поступившие по электронной почте, на официальный сайт, социальные сети ГАУЗ ККЦОЗШ обращения граждан и юридических лиц подлежат обязательной регистрации в журнале «Входящая корреспонденция».

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторным считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

1. Если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному ответу;

2. Если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторным:

1. Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

2. Обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

5. На обращения граждан и юридических лиц, принятых на личном приеме, оформляется карточка личного приема и регистрируется в журнале «Регистрация обращений граждан». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

6. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в медицинской организации в следующем порядке:

1. Если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников медицинской организации, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в медицинской организации сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

4. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину неоднократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации.

7. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть, предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8. В случае поступления должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных ГАУЗ ККЦОЗШ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину,

