

ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ, ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Обращения в ГБУЗ АО «СГДКБ» могут быть направлены:

- в письменной форме в виде предложений, заявлений или жалоб;
- в ходе личного приема граждан в виде устных обращений гражданина;
- в электронном виде на официальный адрес электронной почты ГБУЗ АО «СГДКБ».

Обращения граждан в письменной форме регистрируются в течение трех рабочих дней с момента поступления в ГБУЗ АО «СГДКБ».

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

Не регистрируются обращения, в которых не содержатся фамилия обратившегося и почтовый или электронный адрес для ответа, а также личная подпись гражданина.

ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ ОБРАЩЕНИЮ

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование организации, в которую направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ;
- изложение в свободной форме предложений, заявлений или жалоб;
- личная подпись и дата.

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

ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Прием граждан в ГБУЗ АО «СГДКБ» осуществляется уполномоченными лицами, назначаемыми приказом главного врача ГБУЗ АО «СГДКБ», в соответствии с Графиком приема граждан по личным вопросам, утвержденным приказом главного врача ГБУЗ АО «СГДКБ».

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, и получить на него ответ в установленные сроки.

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.

В случае необходимости при ведении уполномоченными лицами приема граждан могут быть приглашены работники структурных подразделений ГБУЗ АО «СГДКБ», в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

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

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

Началом срока рассмотрения и разрешения обращения считается день, следующий после дня регистрации обращения.

Письменные обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случае если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Рассмотрение обращения не осуществляется, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа, личная подпись;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения;
- в обращении содержатся материалы клеветнического характера, нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу работников ГБУЗ АО «СГДКБ», а также членов их семей;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну.

НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН

Ответ на обращение направляется:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, – при поступлении обращения в ГБУЗ АО «СГДКБ» в форме электронного документа;

- в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, – при поступлении обращения в ГБУЗ АО «СГДКБ» в письменной форме.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работника ГБУЗ АО «СГДКБ», а также членов его семьи, должностное лицо ГБУЗ АО «СГДКБ» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.