УТВЕРЖДЕНО

Приказом Главного врача

ГОАУЗ «Апатитская СП»

от 10.09.2015 г. № 104

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан**

**в ГОАУЗ «Апатитская стоматологическая поликлиника»**

1. **Общие положения**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений и организации приема граждан в ГОАУЗ «Апатитская СП» (далее по тексту – Положение) разработано в целях повышения результативности и обеспечения качества, открытости и доступности деятельности ГОАУЗ «Апатитская СП» (далее по тексту – учреждение), определяет сроки и последовательность действий, при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан.

1.2. Под обращением гражданина (далее по тексту – обращение) понимается направленное в учреждение на имя главного врача в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования (Интернет, электронная почта)).

**2. Правовые основания работы с обращениями граждан**

2.1. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации;
* Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);
* Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Уставом учреждения;
* Настоящим Положением.

**3. Порядок работы по рассмотрению обращений граждан**

3.1. Рассмотрение обращений граждан производится при наличии одного из следующих оснований:

* личного обращения гражданина. Гражданин при обращении лично в учреждение представляет документ, удостоверяющий его личность;
* обращения физического лица, действующего от имени гражданина по договору или доверенности, оформленным в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
* письменного обращения гражданина, переданного им в учреждение лично, либо в ходе личного приёма;
* письменного обращения гражданина, поступившего в учреждение с использованием почтовой связи, посредством электронных средств связи (Интернет, электронная почта).

3.2. Работа по рассмотрению обращений граждан может сопровождаться оказанием следующих услуг по:

* информированию о работе с обращениями граждан;
* рассмотрению письменных обращений граждан;
* личному приёму граждан.

**4. Порядок информирования о работе с обращениями граждан**

4.1. Информация по вопросам работы с обращениями граждан размещается в открытой и доступной форме на сайте учреждения, а также предоставляется по телефону или письменно, включая электронную почту, в ходе личного приёма.

4.2. Место нахождения учреждения: 184209, Мурманская область, город Апатиты, ул. Ленина, д.28.

4.3. График работы учреждения с обращениями граждан:

Понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08.30 до 16.42;

Суббота, воскресенье - выходные дни;

Обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

4.4. Организацию, обеспечение и контроль за порядком рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляет главный врач.

Приём письменных обращений граждан, запись на личный приём, предоставление информации, делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарём учреждения, в чьи должностные обязанности это включено, отдельно от других направлений документационного обеспечения. Место приема обращений – приёмная главного врача, телефон для справок: 8(15-55) 6-14-27.

4.6. По телефону предоставляется следующая информация:

- график приема граждан главным врачом учреждения;

- почтовые адреса, адреса электронной почты для направления письменных обращений;

- порядок и сроки рассмотрения обращений граждан;

- требования к оформлению письменного обращения;

- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе рассмотрения обращения;

- основания для отказа в рассмотрении обращений граждан.

При необходимости гражданину может быть предложено обратиться письменно или назначено удобное ему время для консультации.

Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

Если секретарь не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Главный врач, осуществляющий прием и консультирование, должен относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

4.7. Гражданин с учетом режима работы учреждения с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедуры по рассмотрению его обращения.

4.8. Письменные обращения граждан (включая обращения, поступившие по электронной почте) рассматриваются главным врачом, с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации обращения в учреждении.

4.9. Основные требования к информированию граждан о порядке рассмотрения обращений:

* достоверность представляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* доступность получения информации.

**5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан**

5.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

5.2. Если в 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.

5.3. Обращение, в котором обжалуется судебное решение в течение семи дней со дня регистрации, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.4. В случае, если 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.

5.5. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.6. 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, должностное 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 учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

5.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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

5.9. В случае обращения гражданина с письменным заявлением о прекращении рассмотрения его обращения, ответ на обращение не дается.

5.10. На письма, не являющиеся заявлениями, жалобами или предложениями, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

5.11. Уведомление об отказе в рассмотрении обращения должно содержать основания отказа с обязательной ссылкой на нарушения.

**6. Условия и сроки рассмотрения обращений граждан**

6.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

6.2. Главный врач вправе устанавливать сокращённые сроки рассмотрения обращений граждан.

6.3. В исключительных случаях главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, с уведомлением о продлении срока рассмотрения, гражданина направившего обращение.

6.4. Результатом рассмотрения обращений граждан, является рассмотрение всех поставленных по существу вопросов в обращении. Принятие по ним необходимых мер и направление мотивированного ответа или уведомления гражданину.

**7. Требования к помещениям и местам приема обращений граждан**

7.1. Прием обращений граждан осуществляется в приемной главного врача. Помещение должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

7.2. Место информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом. Место ожидания должно создавать комфортные условия для граждан, оборудовано стульями.

7.3. Помещение для приёма граждан должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы главного врача.

7.4. Кабинет для приёма письменных обращений граждан оборудован информационной табличкой с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества главного врача, осуществляющего прием письменных обращений граждан, а также временем приема граждан.

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

7.6. Рабочее место секретаря, осуществляющего приём обращений граждан, должно быть обеспечено оргтехникой, персональным компьютером, программным обеспечением позволяющими организовывать исполнение функции в полном объеме.

**8. Этапы работы с обращениями граждан**

8.1. Работа с обращениями граждан в учреждении включает в себя следующие этапы:

* приём и регистрацию обращений;
* направление обращений на рассмотрение;
* рассмотрение обращений;
* личный приём граждан;
* постановку обращений на контроль;
* продление срока рассмотрения обращений;
* подготовка и оформление ответов на обращения;
* контроль за рассмотрением обращений.

**8. Приём и регистрация письменных обращений**

8.1. Все поступившие письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации независимо от того, как они оформлены.

8.2. Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в Журнале входящих документов, находящийся в приемной главного врача. Журнал пронумерован, прошнурован, скреплен печатью и заверен главным врачом учреждения.

Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом «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.

8.3. Письменное обращение гражданина должно содержать:

* наименование учреждения, в которое направляется 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 на обращение, либо уведомление о переадресации обращения;
* суть обращения, предложения, заявления или жалобы;
* личную подпись и дату.

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

8.4. Секретарь главного врача, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

* проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки, вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов, разорванные документы подклеивает;
* прилагает впереди письма поступившие с ним документы (паспорт, военный билет, трудовую книжку, пенсионное удостоверение, фотографии и т.д.), к тексту письма прилагает конверт;
* составляет акт с недостачей документов, упомянутых заявителем в описи;
* возвращает на почту обращение гражданина, поступившее ошибочно (не по адресу).

8.5. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу на первом листе письменного обращения или на сопроводительном письме (при его наличии). Если место, предназначенное для регистрационного штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

На обращении гражданина не допускается делать никаких надписей, кроме проставления регистрационного штампа.

8.7. Регистрируются первичные обращения путем присвоения каждому поступившему документу порядкового номера, который включает в себя соответствующий порядковый номер, косая черта и цифровой номер текущего месяца.

8.8. Письма одного и того же автора и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения первого обращения, считаются первичными и регистрируются за одним и тем же номером, но с добавлением цифры – 2, 3 и т. д.

8.9. Обращение, подписанное двумя и более гражданами, регистрируется как коллективное. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива учреждения, а также резолюции собраний и митингов. Коллективному обращению присваивается очередной порядковый номер.

8.10. Секретарь проверяет обращение на повторность. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не согласен с принятым по его обращению решением. Регистрируются обычным порядком, в Журнале входящих документов делается отметка о повторности.

Не считается повторным обращение одного и того же автора, но по разным вопросам, а также многократные обращения.

8.11. Многократным считается обращение гражданина, которое поступило более двух раз по одному и тому же вопросу и по которому автору даны исчерпывающие ответы соответствующими должностными лицами.

8.12. После регистрации секретарь передает письменное обращение с приложениями к нему (при наличии) главному врачу учреждения.

**9. Направление письменных обращений на рассмотрение**

9.1. По каждому письменному обращению главный врач дает поручение исполнителю, в должностной инструкции которого прописана данная функция, либо исполнение возлагает на себя.

Поручение главного врача должно содержать:

* фамилию и инициалы должностного лица, которому дается поручение;
* поручение к исполнению;
* подпись главного врача.

9.2. Поручение главного врача может даваться нескольким исполнителям. В этом случае ответственным исполнителем является тот, кто записан в поручении первым.

9.3. Поручение главного врача может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения.

9.4. Поручение с конкретной датой исполнения подлежит выполнению в указанный срок. Поручение без указания конкретной даты исполнения, имеющее пометку «Срочно» исполняется в 3-дневный срок, имеющее пометку «Оперативно» в 10-дневный срок, остальные в 30-дневный срок.

9.6. Резолюция главного врача оформляется на обращении.

9.7. После подписания поручения главным врачом обращение с приложениями к нему (при наличии) передается секретарю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан.

9.8. Секретарь, ответственный за прием и регистрацию обращений граждан:

* делает необходимое количество копий, если в поручении несколько исполнителей;
* выдает обращение с поручением к исполнению должностным лицам под роспись, которая проставляется в Журнале входящих документов;
* письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется с сопроводительным письмом в течение 7 дней со дня регистрации гражданину, направившего обращение с рекомендациями по дальнейшему обращению в соответствующих орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

**10. Рассмотрение обращений**

10.1. Исполнитель при получении письменного обращения, приложений к нему (при наличии), с поручением главного врача, в пределах своих полномочий:

* обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
* приглашает обратившихся граждан для личной беседы;
* в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы и получает объяснения от граждан;
* участвовать в работе комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях.

10.2. Подготовленные по результатам рассмотрения ответы должны соответствовать следующим требованиям:

* ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);
* если просьба, изложенная в обращении, не может быть удовлетворена, то указывается, по каким причинам;
* в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, исходящий номер документа, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя.

10.3. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан работнику, временно его замещающему.

10.4. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в учреждении должностное лицо, обязано сдать все письменные обращения должностному лицу, назначенному главным врачом.

10.5. Исполнитель готовит письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов и представляет его на подпись главному врачу, не позднее пяти дней до даты окончания срока рассмотрения.

10.6. После подписания главным врачом ответа гражданину, он передается секретарю, ответственному за прием и регистрацию обращений граждан, для отправки подлинника ответа гражданину, копия ответа подшивается в дело.

10.7. Обращение считается рассмотренным, если заявителю даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие разъяснения.

10.8. В случае утраты письменных обращений в учреждении секретарь информирует об этом главного врача. Главный врач принимает решение о назначении служебного расследования, определяет порядок и сроки его проведения.

10.9. Рассмотрение обращений осуществляется на безвозмездной основе.

**11. Организация и проведение личного приема граждан**

11.1. Главный врач, заведующие отделениями учреждения ведут личный прием граждан в соответствии с Графиком приёма граждан должностными лицами (Приложение 1 к настоящему Положению).

11.2. Иные должностные лица учреждения ведут работу с устными обращениями граждан в ходе исполнения своих должностных обязанностей.

11.3. График личного приёма граждан должностными лицами учреждения размещается на информационном стенде учреждения, на официальном сайте: http://ap-stom.ru/.

Граждане, имеющие льготы и преимущества, установленные законодательством Российской Федерации, принимаются вне очереди.

11.4. В случае, если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приёма, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11.5. Во время личного приёма гражданин имеет возможность изложить своё обращение устно либо в письменной форме. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

11.6. При невозможности разрешения жалобы, на уровне заведующего структурным подразделением, пациент направляется на врачебную комиссию учреждения с первичной медицинской документацией, объяснительной запиской от заведующего структурным подразделением (какие меры предпринимались) и лица, на которого поступила жалоба. Врачебная комиссия вправе привлекать к работе специалистов других ЛПУ (с согласия пациента). По результатам рассмотрения такого обращения принимается решение, которое заносится в первичные медицинские документы, в Журнал протоколов заседаний врачебной комиссии по вопросам оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий.

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

11.8. По окончании личного приёма должностное лицо, проводившее приём, доводит до сведения заявителя принятое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению.

11.9. Должностное лицо, проводившее приём, по результатам рассмотрения обращений граждан принимает решение о постановке на контроль исполнения поручений.

11.10. Срок исполнения - 30 дней со дня регистрации устного обращения.

11.11. Материалы с личного приёма граждан, хранятся 5 (пять) лет, после чего уничтожаются в установленном порядке.

**12. Постановка обращений на контроль**

12.1. Основанием для постановки обращения гражданина на контроль является обращение, поступившее в учреждение, в котором сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов гражданина.

12.2. Решение о постановке обращения на контроль принимает главный врач, давший поручение по рассмотрению обращения.

12.3. Постановка обращения на контроль производится в целях выявления принимавшихся мер по защите законных прав и интересов гражданина, а в случае повторных (многократных) обращений - устранения указанных недостатков.

Контроль устанавливается за рассмотрением:

* запросов и обращений депутатов (членов) органов законодательной, представительной власти всех уровней;
* обращений государственных органов, органов местного самоуправления, редакций средств массовой информации, в которых указана просьба о предоставлении ответа;
* обращений, направленных в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения города;
* обращений по усмотрению главного врача.

12.4. В обязательном порядке осуществляется контроль по рассмотрению обращений граждан:

* поступивших в адрес Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, руководителя Администрации Президента Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Губернатора Мурманской области, Министерства здравоохранения Мурманской области, главы города Апатиты, главы администрации города Апатиты, по которым даны конкретные поручения;
* с личного приема Губернатора Мурманской области, Министерства здравоохранения Мурманской области.

12.5. Контроль в учреждении за порядком рассмотрения обращений граждан осуществляет главный врач, а также секретарь, ответственный за работу с обращениями граждан.

**13. Продление срока рассмотрения обращений граждан**

13.1. Основанием для продления срока рассмотрения обращения гражданина в учреждении является необходимость дополнительной проверки изложенных в обращении сведений, а также в случае направления запроса в другой государственный орган, орган местного самоуправления, с целью получения информации, необходимой для рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней.

13.2. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения и представляет ее главному врачу, по поручению которого рассматривается обращение, не позднее 5 дней до истечения срока поручения.

13.3. Если главный врач на основании служебной записки исполнителя принимает решение о продлении срока рассмотрения обращения, в правом верхнем углу служебной записки он указывает срок продления, ставит подпись и дату подписания.

13.4. Исполнитель в данном случае уведомляет гражданина, направившего обращение в учреждение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

**14. Подготовка и направление ответа на обращение гражданина**

14.1. Исполнитель, несёт ответственность за подготовку ответа:

* четко, последовательно, кратко излагает разъяснения на все поставленные в обращении вопросы;
* при подтверждении сведений, изложенных в обращении, указывает в ответе, какие меры приняты по обращению;
* при подготовке ответа в вышестоящий орган исполнительной власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина указывает, когда проинформирован заявитель о результатах рассмотрения его обращения, либо прилагает копию ответа заявителю;
* при подготовке ответа на коллективное обращение указывает, кому из обратившихся граждан направлен ответ;
* при продлении срока рассмотрения обращения либо в случае невозможности решения вопросов, обозначенных в обращении, в установленные сроки, в ответе гражданину указывает срок окончательного решения вопросов;
* если по результатам рассмотрения обращения гражданина принят правовой акт, то его экземпляр направляется гражданину вместе с сопроводительным письмом, подписанным главным врачом;
* если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

14.2. В левом нижнем углу на копии ответа указываются фамилия, инициалы исполнителя и номер его служебного телефона.

14.3. Подготовленный ответ передается на подпись главному врачу, давшему поручение по рассмотрению обращения. Главный врач в случае согласия с ответом подписывает его и передает секретарю, для регистрации и отправки гражданину.

14.4. Если главный врач не согласен с ответом, то в правом верхнем углу он ставит необходимую визу, после чего обращение с приложениями (при наличии) вновь передается исполнителю.

14.5. Ответы на обращения печатаются на бланках учреждения.

14.6. В ответе гражданину или вышестоящему органу власти, по поручению которого рассматривалось обращение гражданина, указывается результат рассмотрения обращения: меры приняты, решено положительно, разъяснено, отказано, факты подтвердились или факты не подтвердились.

14.7. Ответы не соответствующие требованиям, предусмотренным настоящим Положением, возвращаются исполнителю для доработки.

14.8. Если ответ представляется на обращение, поставленное на контроль, главный врач после ознакомления и согласия с ответом списывает его в архивное дело.

14.9. После подписания ответа главным врачом и направления ответа заявителю, копия ответа гражданину подшиваются в архивное дело.

**15. Работа с обращениями граждан, поступающих в Книгу жалоб и предложений**

15.1. Книга жалоб и предложений находится в учреждении в регистратуре на 1 этаже.

15.2. Не реже одного раза в неделю заведующие отделениями просматривают Книгу жалоб и предложений в регистратуре, относят на визу главного врачу, жалобы заносятся в Журнал входящих документов в приемной главного врача. Дальнейшие действия согласно настоящего Положения.

15.3. Еженедельно по пятницам на аппаратной у главного врача заведующие отделениями докладывают о результатах осмотра Книги жалоб и предложений и о проведенных мероприятиях.

**16. Контроль за рассмотрением обращений граждан**

16.1. Контроль в учреждении за сроками и порядком рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем - специалистом ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

**17. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан**

17.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые учреждением (на любом этапе), действия (бездействие) должностных лиц учреждения в досудебном и судебном порядке.

17.2. На должностных лиц занимающихся рассмотрением обращений граждан возлагается ответственность за сохранение сведений, содержащихся в обращениях граждан, а также персональных данных гражданина. Сведения, содержащиеся в обращениях граждан, и их персональные данные могут использоваться должностным лицом только в служебных целях и в соответствии с полномочиями должностного лица, занимающегося рассмотрением обращения.

17.3. Запрещается должностным лицам разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни гражданина без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в иные исполнительно-распорядительные органы местного самоуправления, муниципальные предприятия и учреждения города, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

17.4. За нарушение порядка и сроков рассмотрения обращений граждан должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1 к Положению

**ГРАФИК**

**ПРИЕМА ГРАЖДАН ПО ЛИЧНЫМ ВОПРОСАМ**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | ФИО должностного лица | Должность | №каб. | График личного приема | Телефон | Прим. |
| 1 | УШКИНА ИринаВикторовна | Главный врач | Приемная4 этаж | понедельникс 16:00 до 18:00 | 6-14-27 | Запись по телефону6-14-27 |
| 2 | СОЛОДКАЯОльгаЕвгеньевна | Заместитель главного врача по медицинской части | 310 | ПонедельникВторникСредаЧетвергПятницамс 09:00 до 12:00 | 8(964) 680-99-50 | Запись по телефону6-14-58 |

Электронная почта учреждения:

**stomatolog@com.mels.ru**

Сайт учреждения: [**http://ap-stom.ru**](http://ap-stom.ru/)