

Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ СПК и его филиалах

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в ГБУЗ СПК и его филиалах (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

- Конституция Российской Федерации ("Российская газета", N 7, 2009);
- Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);
- Федеральный закон от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31 (1 часть), ст. 3451);
- Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года N 1270-КЗ "О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае" (Информационный бюллетень Законодательного Собрания Краснодарского края, N 57, 2007);
- Приказ Министерства здравоохранения Краснодарского края от 23 апреля 2018 года № 2013 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании ст. 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его

подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Ответственные за рассмотрение обращений граждан в ГБУЗ СПК и его филиалах назначаются приказом главного врача.

2.1.2.

Местонахождение Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Станция переливания крови» министерства здравоохранения Краснодарского края:

Почтовый адрес: 350040, г. Краснодар, ул. Димитрова, д. 166.

Режим работы: с 8:00 до 16:30.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан администрацией ГБУЗ СПК осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 9:00 до 12:00.

Телефоны для приема устных обращений: 8(861) 233-72-23 и 8(861) 233-42-34.

Адрес электронной почты ГБУЗ СПК: kspk@mail.ru

Официальный сайт ГБУЗ СПК: www.gbuzspk.ru.

Местонахождение Армавирского филиала ГБУЗ СПК:

Почтовый адрес: 352900, Краснодарский край, г. Армавир, ул. Ленина, д.107/1

Режим работы: с 8:00 до 16:30.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан: понедельник, вторник, среда, пятница - с 9:00 до 12:00, вторник, пятница – с 14:00 до 15:00.

Прием устных обращений ежедневно с 8:00 до 15:00.

Телефоны для приема устных обращений: 8(86137) 3-34-64, 8(86137) 3-09-57

Адрес электронной почты: donorarmavir@mail.ru.

Местонахождение Белореченского филиала ГБУЗ СПК:

Почтовый адрес: 352630, Краснодарский край, г. Белореченск, ул. Толстого, д.160.

Режим работы: с 8:00 до 16:30.

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Прием граждан: понедельник, среда с 9:00 до 12:00, вторник, пятница с 12:00 до 15:00, кроме выходных и праздничных дней

Телефоны для приема устных обращений: (86155)3-32-77

Адрес электронной почты: spk2belor@yandex.ru

Местонахождение Кореновского филиала ГБУЗ СПК:
Почтовый адрес: 353180, Краснодарский край, г. Кореновск, ул. Новые Планы, д.8
Режим работы: с 8:00 до 16:30.
Выходные дни: суббота, воскресенье.
Прием граждан: ежедневно, с 9:00 до 11:00, кроме выходных и праздничных дней.
Телефоны для приема устных обращений: (886142)4-08-50
Адрес электронной почты: korspk@mail.ru

Местонахождение Новороссийского филиала ГБУЗ СПК:
Почтовый адрес: 353907, Краснодарский край, г. Новороссийск, ул. Видова, д.87а.
Режим работы: с 8:00 до 16:30.
Выходные дни: суббота, воскресенье.
Прием граждан: ежедневно, с 9:00 до 12:00, кроме выходных и праздничных дней.
Телефоны для приема устных обращений: 8(8617)21-01-11, 8(8617) 21-22-77.
Адрес электронной почты: nspk@bk.ru

2.1.3. Информирование заявителей.

Информирование граждан осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа).

Основные требования к информированию граждан: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения.

2.1.4. Информирование заявителей в ГБУЗ СПК и его филиалах осуществляется при:

- непосредственном обращении заявителя лично, по телефону, письменно почтой, электронной почтой, факсимильной связью в ГБУЗ СПК и его филиалы;
- размещение информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте ГБУЗ СПК.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан предоставляется: непосредственно в министерство здравоохранения Краснодарского края, в том числе с использованием телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования; посредством публикации в средствах массовой информации, на официальном сайте министерства здравоохранения Краснодарского края (в том числе путем размещения информации о почтовых адресах, справочных телефонах, факсах, адресах сайтов в сети Интернет, адресах электронной почты,

графиках личного приема граждан (приложение N 1).

Информация о работе с обращениями граждан, режиме приема граждан в ГБУЗ СПК и его филиалах размещается на информационных стендах в доступных для обозрения местах.

2.1.5. Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц с заявителями.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо подробно, в вежливой (корректной) форме информирует граждан по интересующим их вопросам. Если отсутствует возможность ответить на поставленный вопрос, гражданину сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. При ответе на телефонный звонок должностное лицо называет наименование структурного подразделения ГБУЗ СПК или его филиала, фамилию, имя, отчество, занимаемую должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления, жалобы;
- личную подпись заявителя;
- дату написания.

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

Обращение, поступившее в ГБУЗ СПК или его филиалы в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". В обращении заявитель 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 на бумажном носителе; излагает суть предложения, заявления или жалобы. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ СПК или его филиалов, в течение семи дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.4.2. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или другие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления главный врач, давший поручение по рассмотрению обращения, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения "на доклад" главному врачу, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия руководителем решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.5. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания этого срока считается предшествующий ему рабочий день.

2.4.6. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.7. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями граждан, в соответствии с должностными инструкциями.

3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

3.1. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в ГБУЦЗ СПК письменного обращения (в том числе в электронной форме).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной связи.

Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Государственную фельдъегерскую службу России, Краснодарский филиал, а также в электронном виде с использованием системы межведомственного электронного документооборота.

3.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Специалист, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нем:

- в ГБУЗ СПК главному врачу ГБУЗ СПК, главный врач - в дежурную часть УВД Центрального округа г. Краснодара.

- в филиалах ГБУЗ СПК – заведующему филиалом ГБУЗ СПК, который информирует дежурную часть УВД своего района и ставит в известность главного врача ГБУЗ СПК.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается специалисту по работе с обращениями.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нем письменных вложений. Если в конверте отсутствует письменное вложение либо обнаружилась недостача упоминаемых автором или описью документов, составляется акт (приложения N 2, 3). Также составляется акт на письмо (приложение N 4), к которому прилагаются денежные знаки, кроме изъятых из обращения, ценные бумаги, оригиналы документов (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение и другое).

3.1.5. К тексту письма подкладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам, если они имеются) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

3.1.6. Служебные письма (на официальном бланке или имеющие штамп организации и подписанные одним из ее руководителей), а также письма депутатов всех уровней без приложенных к ним обращений граждан не регистрируются, а передаются для регистрации служебной переписки.

3.1.7 Обработка обращений граждан, поступивших по каналам электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.8. Письменные обращения, доставленные в министерство здравоохранения Краснодарского края автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления, количества листов обращения и контактного телефона либо выдается расписка установленной формы с указанием даты приема обращения, количества листов и телефона для справок.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан.

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

Если заявитель не указал своей фамилии, то в журнал вносится запись «без подписи».

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего законодательства о персональных данных.

3.2.3. На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте указывается дата поступления и регистрационный номер.

3.2.4. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.5. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Рассмотрение обращений.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.3.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости - и автору сопроводительного письма). Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному

исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа. При этом персональную ответственность за рассмотрение обращения несут все исполнители.

3.3.3. Исполнитель при рассмотрении обращения:

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения;

- создает комиссию для проверки доводов заявителя, изложенных в обращении (при необходимости с выездом на место и участием заявителя).

3.3.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется, имеющаяся по поднимаемым в нем вопросам, переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам, а также неоднократные по одному и тому же вопросу, по которому заявителю давались исчерпывающие ответы.

3.3.5. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком.

3.3.6. В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач ГБУЗ СПК, дававший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя ([приложение N 5](#)) 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

3.4. Ответы на обращения.

3.4.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

3.4.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со

ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ГБУЗ СПК и подписываются главным врачом с указанием исполнителя.

3.4.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.4.4. В ответе на поручение по рассмотрению обращения должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ.

3.4.5. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.4.6. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного решения вопроса.

3.4.7. Обращение, на которое дается промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нем вопросов.

3.4.8. Оригиналы документов возвращаются исполнителем автору обращения путем личного вручения или посредством почтовой связи.

3.4.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом ГБУЗ СПК с указанием исполнителя.

3.4.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ дается на коллективное обращение.

3.4.11. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

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

3.4.13. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, соблюдение сроков рассмотрения и качество ответов.

3.4.14. При согласии должностного лица, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения

обращения списываются им "в дело". Главный врач вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нем.

В случае если исполнителей несколько и один из них дает промежуточный ответ, то автору поручения по рассмотрению обращения представляются ответы после рассмотрения обращения всеми исполнителями (при условии, что срок окончательного рассмотрения не превышает 60 дней).

3.4.15. Ответ на обращение, поступившее 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.

3.4.16. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать трех рабочих дней со дня его подписания.

3.5. Устные обращения, поступающие на телефон

- приемной главного врача ГБУЗ СПК, принимаются секретарем главного врача.

- заведующего филиалом ГБУЗ СПК, принимаются заведующим филиалом ГБУЗ СПК.

3.5.1. При обращении на телефон приемной главного врача ГБУЗ СПК или на телефон заведующего филиалом ГБУЗ СПК заявитель должен сообщить: фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы. В случае отсутствия указанных реквизитов обращение не рассматривается. Информация о персональных данных авторов обращений обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6. Организация личного приема граждан в ГБУЗ СПК.

3.6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом ГБУЗ СПК, его заместителями и уполномоченными ими лицами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

Прием граждан осуществляется согласно утвержденному графику (приложение №1).

3.6.2. При приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.6.3. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес и краткое содержание вопроса регистрируются в журнале личного приема граждан.

3.6.4. Ведущий прием специалист обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе организовать заявителю прием сотрудниками соответствующего структурного подразделения ГБУЗ СПК или его филиала.

3.6.5. Во время приема заявитель может оставить письменное обращение (на обращении делается отметка "принято на личном приеме", дата, подпись

лица с расшифровкой, принявшего обращение), которое передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с Порядком.

3.6.6. По окончании приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

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

3.6.8. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в журнале личного приема.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" авторами поручений по их рассмотрению.

3.7.2. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал.

3.7.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках.

3.7.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

4. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

4.2.1. Решение о постановке обращения на контроль в ГБУЗ СПК и его

филиалах принимается главным врачом.

4.2.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе учреждений здравоохранения Краснодарского края, получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.2.3. Обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.2.4. Анализ поступивших обращений ежемесячно предоставляется главному врачу ГБУЗ СПК.

4.3. Специалисты, работающие с обращениями, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4.3.1 Текущий контроль осуществляется путем проведения специалистом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан, проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

4.3.2. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

4.3.3. В случае установления в результате проверки недостоверности ответа обращение направляется на повторное рассмотрение. В поручении могут устанавливаться методы повторного рассмотрения: комиссионно (с обозначением членов комиссии), с выездом на место, с участием заявителя (заявителей) и др.

4.3.4. Граждане имеют право запросить и получить, а должностные лица обязаны им предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, относящимися к рассмотрению обращений граждан, а также непосредственно затрагивающими их права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

По результатам рассмотрения документов и материалов граждане направляют в ГБУЗ СПК и его филиалы предложения, рекомендации по повышению качества и совершенствованию Порядка рассмотрения обращений граждан, а также заявления и жалобы с сообщениями о нарушениях должностными лицами положений Порядка, которые подлежат рассмотрению в установленном порядке.