

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ СК "Городская поликлиника № 2"  
Г.Железноводска  
\_\_\_\_\_  
Н.В.Удачаина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

**Административный регламент предоставления ГБУЗСК « Городская поликлиника №2»г. Железноводска услуги "Организация приёма граждан , обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан , принятие по ним решений и направление ответов заявителю в установленный законодательством РФ срок " .**

**I. Общие положения**

1.1. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности услуги, создания благоприятных условий для получателей услуги, определяет стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, поступивших в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г.Железноводска.

1.2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и ГБУЗСК « Городская поликлиника №2»г.Железноводска в процессе реализации иных услуг.

1.3. Заявителями на получение услуги являются следующие категории граждан (далее - заявители): граждане РФ; иностранные граждане и лица без гражданства; уполномоченные в соответствии с законодательством РФ представители граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.4. Требования к порядку информирования о предоставлении услуги. Предоставление услуги осуществляется ГБУЗСК « Городская поликлиника №2» г.Железноводска по адресу: Ставропольский край, г. Железноводск, п. Иноземцево, ул 8 Марта д 5А. График работы: ежедневно с 7-00 до 19-00 часов, перерыв с 12-00 до 13-00 часов, выходные дни: суббота, воскресенье и праздничные дни. Контактные телефоны: приемная главного врача 5-90-67, заместитель главного врача по медицинской части 5-90-67, факс 5-90-67. Адрес электронной почты: poliklinika2S@mail.ru.

1.5. Информация о порядке предоставления услуги является открытой и общедоступной.

1.6. Информирование о порядке предоставления услуги осуществляется посредством размещения информации: на официальном Интернет-сайте; на информационных стендах в помещении приемной администрации ГБУЗСК « Городская поликлиника №2»г.Железноводска. иных информационных стендах, размещённых в учреждении; по номерам телефонов регистратуры.

1.7. На информационных стендах в доступных для ознакомления местах и Интернет-сайте размещается Регламент с приложениями или извлечениями из него, содержащие следующую информацию: график приема заявителей; порядок информирования заявителей о ходе предоставления услуги; о должностных лицах, ответственных за предоставление услуги; основания для отказа в предоставлении услуги.

1.8. Информирование заявителей по предоставлению услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение, осуществляет администрация ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска..

1.9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, направление по почте осуществляется по адресу: Ставропольский край, г.Железноводск, п.Иноземцево, ул 8 Марта, д 5-А.

1.10. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты: poliklinika2S@mail.ru.

1.11. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 5-90-67..

1.12. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений заявителей осуществляется: понедельник, вторник, среда, четверг - с 14.00 до 17.00; пятница - с 14.00 до 16.00.

**2. Стандарт предоставления услуги.**

2.1. Услуга "Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством РФ срок" (далее - услуга) предоставляется ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска

2.2. Описание результата предоставления услуги. Результатами предоставления услуги является: устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений; уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.3. Срок предоставления услуги. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.4. Письменное обращение, поступившее в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, уведомлением организации, направившей обращение.

2.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

2.6. Обращения, направленные вышестоящими органами в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные главным врачом либо его заместителями. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

2.7. Если в обращении, содержащем сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению по компетенции в соответствующий орган.

2.8. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.9. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, а также направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги: Конституция РФ; Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан РФ"; Федеральный закон от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления"; Федеральный закон от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг"; Закон РФ от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан"; Гражданский процессуальный кодекс РФ от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ; постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 321 "Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации"; постановление Правительства РФ от 30 июня 2004 г. N 323 "Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения и социального развития"; постановление Правительства РФ от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти; постановление Правительства РФ от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти"; Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных"; постановление Правительства РФ от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг"

2.11. Основанием для предоставления услуги является направленное в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска обращение заявителя (далее - обращение): в письменной форме по почте; в письменной форме по факсу; электронной почтой; на официальный сайт; лично в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

2.12. В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном

порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.13. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

2.14. Обращение, поступившее в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, подлежит обязательному приему.

2.15. Основания для отказа в предоставлении услуги: в обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ; в обращении обжалуется судебное решение; 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, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом); текст письменного обращения не поддается прочтению; 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 (в том числе если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ); 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 (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений); в обращении 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, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

2.16. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного сообщения (далее - Интернет-обращение): отсутствует фамилия гражданина, направившего обращение; отсутствие адреса для ответа; поступление нескольких дубликатов ранее принятого Интернет-обращения в течение 1 рабочего дня; невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

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

2.18. Основания для приостановления предоставления услуги отсутствуют.

2.19. Предоставление услуги осуществляется бесплатно.

2.20. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично запроса о предоставлении услуги, а также при получении результата не может превышать 30 минут.

3. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги

3.1. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение заявителя и должностного лица ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска..

3.2. Места предоставления услуги оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

3.3. Вход в здание, в котором располагается приемная ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Приёмная главного врача " и информацией о времени приема граждан.

3.4. В местах предоставления услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

3.5. Места ожидания гражданами приема оборудуются стульями, столами (стойками) для возможности оформления обращений, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

3.6. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска требований к служебному поведению, а также выявления и

фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска, помещение приемной оснащается специальными техническими средствами.

3.7. Места получения информации о предоставлении услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

3.8. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

#### 4. Показатели доступности и качества услуги.

4.1. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [статье 11](#) Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"; получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов; обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностное лицо ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска, ответственное за рассмотрение конкретного обращения заявителя: обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение; запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя; уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

4.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения жалоб в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска являются: достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах; удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления услуги; оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

4.5. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления услуги в электронной форме: Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой услуге на официальном сайте. Обеспечение возможности получения и копирования заявителями на официальном сайте форм заявлений и иных документов, необходимых для получения услуги в электронном виде. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения, с использованием официального сайта. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении услуги. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска.

4.6. Должностные лица ГБУЗСК «Городская поликлиника №2»г.Железноводска, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся граждан в соответствии с [законодательством](#) РФ о персональных данных.

5. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

5.1 Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры: прием и регистрация обращения; направление обращения на рассмотрение по подведомственности; рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения; направление ответа на обращение; проведение личного приема. Блок-схема описания последовательности действий при предоставлении государственной услуги приведена в [приложении N 2](#) Регламента.

5.2. Прием и регистрация обращения. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска. Поступающие обращения принимаются секретарём главного врача ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска..

5.3. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом.

5.4. При приеме обращений и документов, связанных с их рассмотрением: проверяется правильность адресности корреспонденции; сортируются телеграммы; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); сортируются ответы на запросы по обращениям граждан; поступившие с обращением документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

5.5. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма: к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги; при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения; в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками поликлиники. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение главному врачу.

5.6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

5.7. При приеме обращений лично от заявителей заявитель информируется ответственными сотрудниками администрации о приеме его обращения путем проставления на дубликаты обращения, имеющемуся у заявителя, штампа учреждения и даты приема или выдачи извещения о приеме обращения в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска и даты приема.

5.8. Передача обращений граждан ответственными сотрудниками осуществляется в течение 1 дня с момента поступления обращений в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

5.9. Служебные письма (документы на официальном бланке или имеющие штамп предприятия, организации, учреждения), подписанные одним из его руководителей, а также письма депутатов, без приложенных к ним обращений граждан, подлежат регистрации. Рассмотрение, передача на исполнение в структурные подразделения ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска обращений граждан, не зарегистрированных не допускается.

5.10. Интернет-обращения поступают через официальный сайт путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты. Регистрация Интернет-обращений, направленных гражданами на официальный сайт ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, осуществляется в автоматическом режиме в специально созданной для этих целей электронной базе с присвоением регистрационного номера. Интернет-обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Ответ на Интернет-обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.11. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка "обращение гражданина", в которую фамилия и инициалы автора обращения вносятся в именительном падеже.

5.12. Ответственный сотрудник ( секретарь учреждения ) при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; если со времени подачи первого письма истек установленный [законодательством](#) РФ срок рассмотрения и ответ заявителю не дан. Не считаются повторными: обращения одного и того же заявителя по разным вопросам; обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторное".

5.13. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в регистрационно-контрольной карточке "обращение гражданина" делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

5.14. Обращения, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В регистрационно-контрольной карточке в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю. По результатам регистрации указанные обращения направляются в структурные подразделения ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска для сведения и использования в работе.

5.15. Графа "Адрес" регистрационно-контрольной карточки заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу регистрационно-контрольной карточки. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

5.16. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп на первом листе письма, в правом нижнем углу с указанием даты регистрации и входящего номера и регистрационного (порядкового) номера.

## 6. Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения

6.1. Основанием для начала административной процедуры является направление обращения по принадлежности ответственному исполнителю в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска..

6.2. По зарегистрированному в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска обращению и Интернет-обращению должно быть принято одно из следующих решений: направление по компетенции в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу; передача на рассмотрение в структурные подразделения; принятие к рассмотрению и подготовка ответа заявителю.

6.3. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, в течение 7 дней со дня их регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

6.4. В случае если руководитель структурного подразделения ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение гражданина в срок до семи дней может быть возвращено в отдел по работе с обращениями граждан со служебной запиской, содержащей обоснование возврата.

6.5. В случае принятия главным врачом решения об изменении структурного подразделения - исполнителя поручение о рассмотрении обращения в тот же день направляется в структурное подразделение ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов. Служебная переписка также прилагается к обращению заявителя.

6.6. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем главного врача в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

6.7. В случае если возврат направленного обращения превышает семидневный срок, структурное подразделение ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска - исполнитель готовит окончательный ответ на обращение на основании информации, предварительно полученной из профильного структурного подразделения.

6.8. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, ответственным исполнителем является подразделение указанное в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения направляются копии обращения.

6.9. Рассмотрение и подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем. Ответственный исполнитель изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения, и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

6.10. В случае поступления поручения Министерства здравоохранения Ставропольского края о рассмотрении обращения, содержащего информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной

медицинской помощи, установленных законодательством РФ к компетенции ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, в том числе: о незаконном взимании врачами и средним медицинским персоналом денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной [программой](#) государственных гарантий оказания гражданам РФ бесплатной медицинской помощи (далее - программа); о незаконном взимании денежных средств в кассу медицинских организаций за оказание за плату медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренных [программой](#); о взимании денежных средств за предоставление платных медицинских услуг, не предусмотренных [программой](#), на осуществление которых не имеется специального разрешения соответствующего органа управления здравоохранением; о незаконном взимании денежных средств за выдачу справок, направлений на лечение, рецептов на отпуск лекарственных средств, ответ о проведении контрольно-надзорных мероприятий направляется в 7-дневный срок со дня регистрации.

6.11. При необходимости проверки сведений, изложенных в обращении, решение о рассмотрении обращения принимается главным врачом ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

6.12. В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение проверки с выездом на место, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. В этих целях руководитель структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, заместителя руководителя служебную записку, с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения. В случае получения разрешения руководителя (заместителя руководителя) о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

6.13. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

6.14. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководителю структурного подразделения, являющегося ответственным исполнителем.

6.15. При подписании ответа гражданину администрацией ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, в случае отсутствия письменного ответа соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим участником рассмотрения обращения.

6.16. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

6.17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с [законодательством](#) РФ.

6.18. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства РФ, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

6.19. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

6.20. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

6.21. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

6.22. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае начальник структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя главного врача или его заместителя по компетенции служебную записку, о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. В случае принятия главным врачом или его заместителем

решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

6.23. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска в порядке, установленном настоящим Регламентом.

#### 7. Направление ответа на обращение.

7.1. Основанием для начала административной процедуры является подготовка исполнителем проекта ответа на обращения.

7.2. Ответ гражданину за подписью главного врача или его заместителя либо уполномоченного на то лица направляется секретарю поликлиники для присвоения письму исходящего регистрационного номера для отправки ответа гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении, или ответственному исполнителю обращения для отправки ответа по адресу электронной почты заявителя.

7.3. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем структурного подразделения ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска делается надпись "В дело", ставится личная подпись и указывается дата.

7.4. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в структурном подразделении ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел подразделения.

7.5. Обращения без принятого руководством структурного подразделения решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

7.6. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел отдела по работе с обращениями граждан.

#### 8. Организация личного приема граждан.

8.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска или его заместителями, руководителями структурных подразделений в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главным врачом.

8.2. Оформление всех материалов для личного приема граждан осуществляется структурным подразделением ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.

8.3. Материалы, подготовленные к приему, докладываются соответствующим лицам руководителем структурного подразделения, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.

8.4. Поступившая информация о мерах, принятых по обращениям на личном приеме, направляется на ознакомление лицу, осуществлявшему прием. После возвращения материалов с доклада, если по ним не поступило дополнительных поручений, они списываются в дело и снимаются с контроля.

8.5. График приема граждан размещается на официальном сайте и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: Ставропольский край, г. Железноводск, п. Иноземцево, ул. 8 Марта д. 5-А

8.6. Запись граждан на личный прием к главному врачу осуществляется после всестороннего рассмотрения поставленных заявителями вопросов в структурных подразделениях учреждения. Предварительная запись на прием осуществляется секретарем ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

#### 9. Проведение личного приема

9.1. Прием граждан в приемной главного врача ведется в специально оборудованном помещении, оснащено компьютерной и оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями. Прием осуществляется должностными лицами учреждения в соответствии с должностным регламентом по графику:

понедельник - четверг - с 10.00 до 17.00

пятница - с 10.00 до 16.00

перерыв - с 12.00 до 13.00

суббота, воскресенье - выходные дни.

9.2. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ).

9.4. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

9.5. 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 сроки, установленные настоящим Регламентом.

9.6. Устные обращения гражданина регистрируются. 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.7. В случае необходимости при ведении приема могут быть приглашены работники структурных подразделений ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

9.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

9.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, ответственность за обеспечение приема граждан специалистами структурных подразделений несут руководители этих структурных подразделений.

9.11. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личный прием граждан осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии с настоящим Регламентом.

#### 10. Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции

10.1. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

10.2. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции направляются главному врачу ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска

#### 11. Анализ обращений, поступивших в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица структурных подразделений осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

11.2. Информация о предоставлении структурными подразделениями услуги ежегодно направляется в администрацию учреждения. Информация должна отражать основные вопросы обращений граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

11.3. Должностные лица ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных, представленных структурными подразделениями ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

11.4. Должностные лица ежемесячно подготавливают справку о рассмотрении обращений, содержащую следующие реквизиты: перечень структурных подразделений; количество поступивших обращений; количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока); количество находящихся на рассмотрении обращений (всего, с просроченным сроком исполнения).

11.5. Заместитель главного врача по лечебной работе, ответственный за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года. Аналитическая записка по предоставлению услуги представляется главному врачу ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска для последующего направления в Министерство здравоохранения РФ.

#### 12. Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

12.1. Заявителю для получения услуги предоставляется возможность направить заявление в электронном виде через официальный сайт, официальные сайты территориальных органов путем заполнения интерактивной формы.

12.2. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг. Ответственный исполнитель ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения.

12.3. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением с критикой деятельности ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

12.4. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

12.5. Сроки выполнения административных процедур: регистрация обращения не более 3 дней; направление обращения на рассмотрение по подведомственности в течение 7 дней; рассмотрение ответственным исполнителем обращения, принятие по нему решения и направление ответа не более 30 дней (в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также при необходимости уведомлением организации, направившей обращение).

### 13. Формы контроля за исполнением Регламента.

13.1. Общий контроль за исполнением Регламента по предоставлению услуги в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска осуществляет Министерство здравоохранения Ставропольского края. Контроль за исполнением Регламента осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям заявителей, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения их прав, свобод и законных интересов, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

13.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля.

13.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурных подразделениях ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска осуществляется руководителем структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

13.4. Контроль за исполнением Регламента по предоставлению услуги в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска осуществляется должностными лицами поликлиники. Секретарь еженедельно направляет в структурные подразделения информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 10 дней. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска. На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, проставляется штамп "Контроль. Срок до \_\_\_".

13.5. Обращения, поступившие в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска из федеральных органов исполнительной власти с контролем исполнения, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

13.6. Должностные лица ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска в структурных подразделениях проводят контроль по обращениям граждан в плановом или внеплановом порядке по факту поступления жалоб, обращений граждан.

13.7. Руководители структурных подразделений регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимают меры по устранению причин нарушений.

### 14. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления услуги.

14.1. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления порядка предоставления услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

14.2. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами Министерства здравоохранения Ставропольского края не реже 1 раза в год.

14.3. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления услуги на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, принятые или осуществленные в ходе предоставления услуги.

15. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления услуги.

Должностные лица ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

16. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

16.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях: нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги; нарушение срока предоставления услуги; требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами РФ для предоставления услуги; отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами РФ для предоставления услуги, у заявителя; отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Административным регламентом; затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами РФ; отказ должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

16.2. Граждане обжалуют действия (бездействие): главного врача ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска - в Министерство здравоохранения Ставропольского края; должностных лиц структурных подразделений ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска – главному врачу ;

16.3. Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц рассматриваются главным врачом или его заместителями. Жалоба должна содержать: наименование органа, предоставляющего услугу, должностного лица органа, предоставляющего услугу, либо сотрудника поликлиники, решение и действия (бездействие) которых обжалуются; фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю; сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностного лица ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска; доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

16.4. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

16.5. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Главный врач ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

16.6. По результатам рассмотрения жалобы ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска принимает одно из следующих решений: удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами РФ, а также в иных формах; отказывает в удовлетворении жалобы.

16.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

16.8. В случае установления в ходе или по результатам жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

16.9. Подведомственность и подсудность дела по соответствующей жалобе, а также сроки обращения с жалобой в суд определяются в соответствии с Гражданским процессуальным [кодексом](#) РФ.

Приложение N 1

## БЛОК-СХЕМА ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТИ ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГИ

Гражданин направляет обращение в ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска.

∨

Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан: регистрирует обращение гражданина; направляет обращение гражданина на рассмотрение руководителю или заместителю руководителя по компетенции, заведующему структурного подразделения; направляет обращение по компетенции в другой орган государственной власти

∨

Руководитель (заместитель руководителя) либо уполномоченное лицо: рассматривает обращение; дает поручение структурному подразделению, ответственному за исполнение поручения

∨

Структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения: исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя), ответственного за рассмотрение обращения; в случае необходимости подготавливает предложения с проектом поручения руководителя (заместителя руководителя) о проведении проверки в связи с обращением гражданина, готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции ГБУЗСК «Городская поликлиника №2» г. Железноводска; в случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции обращение в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения

∨

Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан регистрирует письменный ответ и направляет его заявителю