**Приложение 1**

**к Приказу №18/1-П**

**от 03.05.2018 г.**

**УТВЕРЖДАЮ**

**Главный врач МАУЗ**

**МО Лабинский район**

«Стоматологическая поликлиника»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Зоркин В.В.

«03» мая 2018 года

**ПОРЯДОК**

**РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МАУЗ**

**МО ЛАБИНСКИЙ РАЙОН «СТОМАТОЛОГИЧЕСКАЯ ПОЛИКЛИНИКА»**

1. Общие положения 1.1. Порядок работы с обращениями граждан в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» (далее – Порядок работы) 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, а также порядок взаимодействия МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

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

* Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 7, 2009);
* Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
* Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
* Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 года № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;
* Постановление главы администрации Краснодарского края от 29 декабря 2004 года № 1315 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Краснодарского края»;
* Постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 мая 2013 года № 512 «О порядке работы с обращениями граждан в администрации Краснодарского края»;
* «Сборник методических рекомендаций и документов, в том числе и в электронном виде, по работе с обращениями и запросами российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, в приемных Президента Российской Федерации, в государственных органах и органах местного самоуправления», утвержденный подпунктом 2.1 пункта 2 решения рабочей группы при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций (протокол заседания от 19 февраля 2015 года № 19).

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 № 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 подготавливающем, совершающем 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. Местонахождение МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника»:

Почтовый адрес: 352500 Краснодарский край г. Лабинск ул. Пушкина 73.

Режим работы с 8:00 до 20:00

Прием граждан в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» осуществляется: понедельник-пятница с 09:00 до 12:00.

Телефон для устных обращений граждан: +7(928)414-95-88.

Адрес электронной почты МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника»: stomatlab@miackuban.ru.

Официальный сайт МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника»: http://www.labstom.ru.

2.1.2. Информирование заявителей.

Основные требования к информированию заявителей: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и четкость ее изложения. Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа). Сотрудник по работе с обращениями граждан осуществляет информирование заявителей: о местонахождении и графике работы МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника»; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

В фойе МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника в доступном для обозрения месте размещаются информационные стенды, содержащие следующую информацию: Порядок работы; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника, график приема граждан в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника».

2.1.3.Требования к форме и характеру взаимодействия специалистов по работе с обращениями 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 специалист по работе с обращениями 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 специалист по работе с обращениями называет фамилию, имя, отчество, должность.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

2.3.1. 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 (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае обращение не рассматривается);

- личную подпись заявителя;

- дату написания.

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

2.3.2.Обращение, поступившее в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком работы.

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. Обращения, поступившие в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника», рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие ЛПУ, органы местного самоуправления руководитель, 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 руководителю, 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 направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. 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.

2.4.6. 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.

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

2.4.8. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет сотрудник, ответственный за работу с обращениями.

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 МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

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

3.1.3. Обращения с пометкой «лично» вскрываются главным врачом МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника».

3.1.4. Для приема обращений в форме электронных сообщений (интернет-обращений), направляемых на официальный сайт МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника», применяется программное обеспечение, предусматривающее обязательное заполнение заявителем реквизитов, необходимых для работы с обращением.

3.1.5. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.6. Письменные обращения, доставленные в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются специалистом по работе с обращениями граждан. На обращении указываются: номер входящего документа, дата, количество листов, подпись лица, принявшего обращение, с расшифровкой, контактный телефон.

3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан в течение 3-х дней с даты их поступления.

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

3.2.3. Регистрация обращений осуществляется в Журнале регистрации обращений граждан, ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

3.2.4. В Журнал регистрации обращений граждан вносятся:

- регистрационный номер;

- дата регистрации;

-фамилия, имя, отчество автора (последнее при наличии);

-почтовый адрес автора ( если адрес отсутствует и в письме, и на конверте, то при определении территории проживания автора следует руководствоваться данными почтового штемпеля) и (или) адрес электронной почты. Если почтовый адрес отсутствует, а указан только адрес электронной почты, в адресную строку вносится запись: «Без точного адреса»;

-вид обращения (предложение, заявление, жалоба, «не обращение»);

- краткое содержание обращения;

- результаты приема;

- ФИО, должность и подпись, лица осуществляющего прием;

- подпись гражданина.

3.2.5. Если заявитель не указал своей фамилии, то в Журнал регистрации обращений граждан вносится запись «без подписи».

3.2.6. 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. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в Журнале регистрации обращений граждан.

3.3.2. Сотрудник по работе с обращениями граждан, в день регистрации обращений направляют их на рассмотрение руководству МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» для принятия решения о направлении обращений на исполнение по компетенции, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.3. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника», в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации. Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистами структурных подразделений, к которым направлены обращения для рассмотрения.

3.3.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы России по Краснодарскому краю и главе администрации (губернатору) Краснодарского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ (ред. от 24 ноября 2014 года) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3.3.5. Поручение руководителя в виде резолюции должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, четко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то оригинал обращения направляется первому исполнителю, который возвращает его специалистам по работе с обращениями граждан вместе с ответом и материалами рассмотрения по окончании рассмотрения.

3.3.6. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остается без ответа

3.3.7. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. 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 за 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.

3.4.3. 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).

3.4.4. 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 первичными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приеме главного врача МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» либо его заместителями рассматриваются как обычные обращения. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приема граждан должностными лицами МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника», а заявление оформляется как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком работы.

3.4.7. 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 работы.

3.4.8. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые 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, вправе принять решение о необоснованности 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.

3.5. Ответы на обращения.

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

3.5.2. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

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

3.5.4. 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.

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

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

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

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

3.5.9. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом.

3.5.10. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено («Фамилия И.О. - для сообщения всем заявителям», или «Фамилия И.О. - для информирования заинтересованных лиц», или «Фамилия И.О. 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.

3.5.11. 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.

3.5.12. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, «Ваши обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, по их поручениям, рассмотрены».

3.5.13. 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.

3.5.14. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям и качество ответов.

3.5.15 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.

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

3.6. Организация личного приема граждан руководителем

МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника».

3.6.1. Личный прием граждан, осуществляется согласно графика приема граждан главным врачом МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника». Информация о графике приема граждан главным врачом и о порядке предварительной записи на личный прием размещается на информационном стенде в фойе МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» и на официальном сайте МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» в сети «Интернет». Телефон для записи на личный прием к главному врачу: 8 (86169) 3-43-25, 2-69-48.

3.6.2. Прием граждан осуществляется в порядке очередности. В исключительных случаях возможен прием вне очереди по состоянию здоровья заявителя.

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

3.6.4. Фамилия, имя, отчество заявителя, адрес, контактный телефон, и краткое содержание устного обращения регистрируются в Журнале регистрации личного приема граждан и в Карточке личного приема.

3.6.5. Во время приема гражданин может оставить письменное обращение. Обращение передается на регистрацию, и дальнейшая работа с ним ведется в соответствии с настоящим Порядком работы.

3.6.6. Сотрудник по работе с обращениями граждан осуществляет запись на личный прием в «Журнале регистрации приема граждан МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника»».

3.6.7. При регистрации устного запроса информации и (или) записи на личный прием устанавливается повторность или неоднократность запросов информации и (или) обращений заявителя. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя. Подобранные материалы и документы передаются руководителю.

3.6.8. Право использования заявителем собственной аудио- и ( или ) видеозаписывающей аппаратуры в ходе личного приема не предусмотрено Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», кроме того, при принятии главным врачом решения о возможности проведения заявителем аудио- и (или) видеозаписи необходимо учитывать невозможность ограничения ее распространения и гарантировать ее достоверность.

3.6.9. По окончании личного приема заявителя главный врач, вносит в Карточку личного приема:

- содержание устного обращения;

- содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю;

- проставляет в Карточке время окончания личного приема заявителя;

- отмечает принятие в ходе личного приема письменного обращения;

- указывает свою фамилию, инициалы.

3.6.10. К Карточке прикрепляется копия письменного ответа заявителю по результатам проведенного личного приема.

3.7. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан

3.7.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после их рассмотрения. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал.

3.7.2.Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации.

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

4. Контроль 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. В МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется заместителем главного врача МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника» по лечебно-консультативной работе и заведующими отделениеми.

4.3. Обращения, поступившие из Министерства здравоохранения Краснодарского края, 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.

4.4. Обращения, по которым Министерством здравоохранения Краснодарского края, администрацией Краснодарского края запрашивается информация о результатах рассмотрения, после исполнения подлежат возврату со всеми материалами в управление по работе с обращениями граждан Министерства здравоохранения Краснодарского края, при этом в ответе на бланке указываются номер и дата регистрации письма в МАУЗ МО Лабинский район «Стоматологическая поликлиника», номер и дата регистрации направляемого ответа, инициалы, фамилия и номер служебного телефона исполнителя. К ответу прикладываются оригинал обращения, копия ответа заявителю и другие востребованные согласно поручению материалы.

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

4.6. 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.