Порядок рассмотрения обращений граждан.

1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

1.1. Местонахождение ГБУЗ Центр охраны здоровья семьи: 350007, г.Краснодар, Площадь Победы 1.

Прием граждан главным врачом осуществляется ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, с 10:00 до 11:00

Телефон приемной 8 (861) 262-31-83.

Адрес электронной почты ГБУЗ Центр охраны здоровья семьи: gbuz@zavedi-rebenka.ru

Официальный сайт ГБУЗ Центр охраны здоровья семьи: www.zavedi-rebenka.ru.

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) о местонахождении и графике работы ГБУЗ Центр охраны здоровья семьи; о справочном телефоне и почтовом адресе; об адресе официального сайта в сети "Интернет", адресе электронной почты ГБУЗ Центр охраны здоровья семьи; 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 вестибюле ГБУЗ Центр охраны здоровья семьи в доступном для обозрения месте размещается информационный стенд, содержащий 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; информация о порядке рассмотрения отдельных обращений; [график](#P581) приема граждан главным врачом Центра.

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 ответственный 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.

2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.1. Общие требования к оформлению обращений.

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

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.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, рассматривается в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 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.

2.2. Сроки рассмотрения обращений граждан:

2.2.1. Обращения, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

2.2.2. 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.

2.2.3. 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.

2.2.5. 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.

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