

КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФАРМАЦЕВТИЧЕСКИЙ СКЛАД»

ПРИКАЗ

29.06.2021

№ 54-ОВ

Волгоград

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ
«Фармацевтический склад».

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в государственном бюджетном учреждении «Фармацевтический склад» (далее – ГБУ «Фармацевтический склад») п р и к а з ы в а ю:

1. Признать утратившим силу приказ ГБУ «Фармацевтический склад» № 8-ОВ от 09.01.2020 года «Об утверждении положения об организации личного приема граждан в ГБУ «Фармацевтический склад».
2. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Фармацевтический склад».
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

Директор



Г.Д. Маргиани

УТВЕРЖДАЮ

директор ГБУ

«Фармацевтический склад»

Г.Д. Маргиани



29 июня 2011 г.

Порядок

рассмотрения обращений граждан
в ГБУ «Фармацевтический склад».

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Фармацевтический склад».

1. Общие положения.

1.1. Прием граждан в ГБУ «Фармацевтический склад» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции ГБУ «Фармацевтический склад», проводится в целях поддержания непосредственных контактов ГБУ «Фармацевтический склад» с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения).

1.3. Прием граждан в ГБУ «Фармацевтический склад» проводит директор, в его отсутствие заместитель директора.

2. Основные термины, используемые в настоящем Порядке.

2.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

2.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

2.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.4. жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее

хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения в ГБУ «Фармацевтический склад» гражданин имеет право:

3.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

3.2. 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;

3.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.9. настоящего Порядка, а в случае, предусмотренном п.9.7. Порядка на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц;

4.2. 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.

5. Требования к письменному обращению.

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату;

5.2. в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии,

5.3. обращение, поступившее в ГБУ «Фармацевтический склад» в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

6. Направление и регистрация письменного обращения

6.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно ГБУ «Фармацевтический склад» в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов на почтовый адрес: 400059, г. Волгоград, ул. Губкина, д.11., Email: vcskls@volganet.ru;

6.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГБУ «Фармацевтический склад» в Журнале регистрации обращений граждан.

6.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Фармацевтического склада» направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного п.п.9.4 настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Фармацевтический склад» (далее Порядок)

6.4. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

6.5. ГБУ «Фармацевтический склад» при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

6.6. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

6.7. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным п. 6 настоящего Порядка, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

7. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

7.1. Обращение, поступившее в ГБУ «Фармацевтический склад», (в соответствии с компетенцией), подлежит обязательному рассмотрению.

7.2. В случае необходимости, должностное лицо ГБУ «Фармацевтический склад», рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

8. Рассмотрение обращения.

8.1. ГБУ «Фармацевтический склад» обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

8.2. ГБУ «Фармацевтический склад» 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;

8.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

8.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в п.9 настоящего Порядка рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Фармацевтический склад»;

8.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

8.6. ГБУ «Фармацевтический склад» по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

8.7. ответ на обращение подписывается руководителем государственного органа или органа местного самоуправления, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом;

8.8. ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в ГБУ «Фармацевтический склад» в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в ГБУ «Фармацевтический склад» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте ГБУ «Фармацевтический склад» (<http://farmvolga.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

9. Порядок рассмотрения отдельных обращений

9.1. 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 совершаемом противоправном деянии, а также о лице, его

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

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

9.3. ГБУ «Фармацевтический склад» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

9.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

9.5. в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

9.6. в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ГБУ «Фармацевтический склад» 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

9.7. в случае поступления в ГБУ «Фармацевтический склад» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который на официальном сайте ГБУ «Фармацевтический склад» в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта (<http://farmvolga.ru/>) в информационно-телекоммуникационной сети

"Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

9.8. в случае, если 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, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

9.9. в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

10. Сроки рассмотрения письменного обращения

10.1. Письменное обращение, поступившее в ГБУ «Фармацевтический склад» в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1 статьи 1 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

10.2. письменное обращение, поступившее в ГБУ «Фармацевтический склад», содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения;

10.3. в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного п.8.2. настоящего Порядка, директор ГБУ «Фармацевтический склад» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

11. Личный прием граждан

11.1. Личный прием граждан в ГБУ «Фармацевтический склад» проводится директором ГБУ «Фармацевтический склад», в случае отсутствия заместителем директора ГБУ «Фармацевтический склад». Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

График приема граждан:
Понедельник 14.00-16.00
Вторник 14.00-16.00

Среда 14.00-16.00

Четверг 10.00-12.00

Пятница 10.00-12.00

Суббота и воскресенье- выходные дни.

11.2 При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

11.3. содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №1 к Порядку рассмотрения обращений граждан в ГБУ «Фармацевтический склад») 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

11.4. письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком;

11.5. в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУ «Фармацевтический склад» гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

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

11.7. отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

Заместитель директора ГБУ «Фармацевтический склад» осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

13. Возмещение причиненных убытков и взыскание понесенных расходов при рассмотрении обращений

13.1. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) ГБУ «Фармацевтический склад» при рассмотрении обращения, по решению суда.

13.2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения государственным органом, органом местного самоуправления или должностным лицом, могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.