

Утверждаю
Главный врач
ГКП «Областная детская
стоматологическая

поликлиника» на ПХВ
Жиенгазы Н.О.
2025г.



Регламент рассмотрения обращений граждан

1. Общие положения

- Настоящий регламент определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения и дачи ответа на обращения граждан.
- Цель — обеспечить прозрачность, своевременность и эффективность реагирования на обращения.

2. Виды обращений

Согласно законодательству, к обращениям относятся:

- Заявление
- Жалоба
- Предложение
- Отзыв
- Запрос информации

3. Каналы приёма обращений

- Лично (через канцелярию или приёмную главного врача)
- Через электронную почту или официальный сайт
- Через Единый портал электронного правительства eGov.kz
- Через платформу «Е-Обращения» (eOtinish)
- Почтой
- По телефону (устное обращение фиксируется сотрудником)

4. Регистрация и первичная обработка

- Каждое обращение подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции или информационной системе.
- Срок регистрации — в день поступления или не позднее следующего рабочего дня.
- Назначается исполнитель (ответственный сотрудник/подразделение).

5. Сроки рассмотрения обращений

Согласно Закону РК «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц»:

- 15 календарных дней — на рассмотрение и подготовку ответа по существу обращения.
- 30 календарных дней — если требуется дополнительная проверка или сбор данных.
- В случае продления срока — заявитель уведомляется письменно с указанием причин.

6. Ответ заявителю

- Ответ оформляется в письменной или электронной форме.
- Ответ должен быть:
 - Четким, обоснованным, без излишних формальностей
 - С указанием принятых мер или причин отказа
- Ответ подписывается руководителем.

7. Порядок работы с жалобами

- Жалобы, связанные с некорректным поведением персонала, качеством медицинской помощи и др., подлежат обязательной служебной проверке.
- При необходимости — организация встречи с заявителем, составление акта разбирательства, принятие дисциплинарных мер (если обосновано).

8. Обратная связь и контроль качества

- Ежеквартально проводится анализ обращений — выявление типовых проблем и выработка мер по их устранению.
- Отчёт направляется главному врачу.

9. Ответственность

- Сотрудники, нарушившие сроки или некачественно рассмотревшие обращения, привлекаются к ответственности в соответствии с трудовым законодательством и внутренними актами.

10. Заключительные положения

- Ответственным за контроль соблюдения настоящего регламента назначается заместитель руководителя.