

## Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в целях организации объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ МО «Ступинская областная клиническая больница» (далее - Учреждение) и определяет порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, в том числе с использованием системы электронного документооборота Московской области.

1.2. Рассмотрение обращений граждан в Учреждении осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан»;
- Распоряжением Министерства здравоохранения Московской области от 28.06.2019 № 38-р «Об утверждении Регламента рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Московской области»;
- Уставом ГБУЗ МО «СОКБ»;
- Иными Федеральными, локальными нормативно-правовыми актами.

1.3. Положение определяет порядок работы с обращениями граждан в Учреждении, правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т. ч. поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.4. Основные понятия, используемые в Положении:

1.4.1. обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение;

1.4.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности Учреждения.

1.4.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.

1.4.4. просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в Учреждение на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.

1.5.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу (в том числе во время личного приема граждан главным врачом Учреждения).

1.5.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом Учреждения или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.

1.5.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется главным врачом Учреждения, заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками, не относящимся к руководящим должностям.

1.7. Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан:

1.7.1. координирует деятельность по организации объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений, адресованных в Учреждение;

1.7.2. осуществляет контроль за подготовкой в Учреждении ответов на обращения в порядке, установленном законодательством Российской Федерации и законодательством Московской области;

1.7.3. направляет обращения на рассмотрение ответственным лицам, в соответствии с их полномочиями;

1.7.4. проводит информационно-аналитическую работу с обращениями граждан.

1.8. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений.

## 2. Права гражданина при рассмотрении обращения.

2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.

2.2. Требования к письменному обращению:

2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес либо электронный адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).

2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.

2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).

2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1-2.2.3 настоящего Положения.

2.3. Требования к устному обращению:

2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом Учреждения или уполномоченным им лицом.

2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, контактный телефон (по желанию), а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в карточку личного приема.

2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и/или материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений граждан и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:

2.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании.

2.4.2. 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 охраняемую федеральным законом тайну, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

2.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.

2.4.5. Обратиться 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.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Учреждение гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

### 3. Рассмотрение обращений

- 3.1. Рассмотрение обращений граждан включает в себя:
- прием и первичную обработку письменных обращений;
  - регистрацию и аннотирование поступивших обращений;
  - направление обращений на рассмотрение;
  - рассмотрение обращений по существу поставленных вопросов;
  - личный прием граждан;
  - постановку обращений на контроль;
  - продление срока рассмотрения обращений;
  - оформление ответа на обращение;
  - предоставление справочной информации о ходе рассмотрения письменного обращения;
  - контроль за рассмотрением обращений.

#### 4. Прием и первичная обработка письменных обращений

4.1. Основанием для начала рассмотрения письменных обращений является личное или письменное обращение гражданина в Учреждение или поступление обращения с сопроводительным документом из других государственных органов для рассмотрения по поручению.

4.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте России, по электронной почте, системе электронного документооборота, иным способом.

4.3. Обращения, направленные в адрес Учреждения вместе с документами, связанными с их рассмотрением, поступают в отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.

4.4. Сотрудник отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан:

- проверяет правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки, возвращает на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письма прилагает конверт;

- в случае отсутствия самого текста в письме составляет справку следующего содержания: «Письма в адрес ГБУЗ МО «СОКБ» нет» с датой и личной подписью, которую прилагает к поступившим документам;

- составляет акт в двух экземплярах на письма, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах не обнаруживаются документы, упомянутые авторами в описях на ценные письма.

- указанные акты хранятся в отделе делопроизводства и работы с обращениями граждан ГБУЗ МО «СОКБ»: один экземпляр хранится в папке «Акты учета отсутствия документов в почтовых отделениях», второй приобщается к поступившему обращению.

4.5. Прием письменных обращений производится сотрудниками отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан. Не принимаются письменные обращения, не содержащие фамилии гражданина, почтового адреса для ответа.

4.6. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подшиваются в дело.

## 5. Регистрация и аннотирование поступивших обращений

5.1. Поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Журнале регистрации обращений, обращения, поступившие в электронной форме, необходимо вносить в Журнал регистрации в день его поступления.

5.2. Сотрудник отдела делопроизводства и работы с обращениями граждан:

- в правом нижнем углу первой страницы обращения проставляет регистрационный штамп с указанием присвоенного обращению регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающим его прочтение;

- читает обращение, определяют его тематику и тип, выявляет поставленные заявителем вопросы;

- проверяет обращение на повторность, при необходимости сверяет с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

- фиксирует информацию в Журнале регистрации обращений граждан;

- устанавливает контрольную дату ответа на обращение.

5.3. При направлении письменного обращения на электронный адрес Учреждения оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

5.4. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

5.5. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением.

5.6. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу

электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## 6. Срок рассмотрения письменных обращений

6.1. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента поступления.

6.2. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения, если не установлен более короткий контрольный срок рассмотрения.

6.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней с обязательным уведомлением гражданина о продлении срока рассмотрения обращения (промежуточным ответом).

6.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в ведение Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если есть фамилия и почтовый адрес поддается прочтению. 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 по компетенции, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.5. Если в обращении содержатся сведения о противоправных действиях, обращение подлежит направлению на рассмотрение по компетенции.

6.6. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, днем окончания срока является предшествующий ему рабочий день.

6.7. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

6.8. Главный врач и иные уполномоченные должностные лица Учреждения вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений.

## 7. Результат рассмотрения обращений

7.1. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

7.2. Результатом рассмотрения устного обращения в ходе личного приема является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина или представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ.

## 8. Рассмотрение отдельных обращений

8.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются.

8.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Учреждения, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

8.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

8.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

8.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице,

его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

8.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

## 9. Ответственность сотрудников при рассмотрении обращений

9.1. Главный врач, заместители главного врача, руководители структурных подразделений, специалисты Учреждения несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

9.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные обратившегося могут использоваться только в служебных целях. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению по принадлежности, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

9.3. При утрате исполнителем письменных обращений главным врачом назначается служебная проверка.

## 10. Особенности рассмотрения устных обращений

10.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача Учреждения или уполномоченного им лица.

10.2. График личного приема утверждается главным врачом Учреждения.

10.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Предварительная запись на личный прием возможна, если это предусмотрено локальными правовыми актами Учреждения.

10.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

10.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

10.6. Устные обращения главный врач Учреждения или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в 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.

10.7. Если обращение требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 11. Оформление ответа на обращение

11.1. Ответы на обращения подписывает главный врач.

11.2. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

11.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

11.4. На поступившее 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Правительства Московской области или официальном сайте Министерства здравоохранения Московской области в информационно- телекоммуникационной сети Интернет.

11.5. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопроса. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указывать, какие меры приняты для их решения.

11.6. В ответе в федеральные органы должно быть указано, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

11.7. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно дан ответ.

11.8. Поступившие из государственных органов, органов местного самоуправления и других организаций ответы на запросы о рассмотрении обращений граждан направляются отделом делопроизводства и работы с обращениями граждан ответственному исполнителю, инициировавшему запрос.

11.9. В случае, если обращение гражданина поступило от заявителя по электронной почте или почте России, а также было перенаправлено участником системы МСЭД, ответ на обращение гражданина подписывается с использованием усиленной квалифицированной электронной цифровой

подписи, в соответствии с действующим нормативным правовым актом. В случае, если обращение поступило путем перенаправления организацией, не участвующей в системе МСЭД, и требуется направление ответа или соответствующей информацией в указанную организацию - ответ на обращение подписывается собственноручно и направляется в соответствии с установленным порядком.

11.10. Итоговое оформление дел на бумажных носителях для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

## 12. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

12.1. В любое время с момента регистрации обращения гражданин имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, если это не затрагивает права и законные интересы иных лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

12.2. Документы, материалы и их копии, представленные гражданином при рассмотрении его обращения, подлежат возврату гражданину по его просьбе.

12.3. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведет отдел делопроизводства и работе с обращениями граждан.

12.4. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение по принадлежности;

- о продлении срока рассмотрения обращения;

- о результатах рассмотрения обращения.

12.5. Телефонные звонки от граждан принимаются ежедневно с 8.00 до 17.00, кроме выходных и праздничных дней, в предвыходные и предпраздничные дни - с 9.00 до 16.00.

12.6. При получении запроса по телефону специалист отдела делопроизводства и работе с обращениями граждан:

- называет название Учреждения, в которое позвонил гражданин, предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса; вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время; к назначенному сроку специалист отдела делопроизводства и работе с обращениями граждан подготавливает ответ.

12.7. Во время разговора сотрудник отдела делопроизводства и работе с обращениями граждан должен четко произносить слова, избегать

параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка па другой аппарат.

12.8. Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан регулярно готовит информационно-аналитические и статистические материалы по обращению граждан.

12.9. Отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан регулярно информирует главного врача, о количестве и характере обращений, поступающих в Учреждений.

12.10. Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по справочному телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

### 13. Личный прием граждан

13.1. График личного приема утверждается руководством Учреждения.

13.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Право на внеочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, ветераны и инвалиды боевых действий, инвалиды I и II групп и (или) их законные представители, лица из числа детей- сирот и детей, оставшихся без попечения родителей. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

13.3. Специалист отдела делопроизводства и работе с обращениями граждан, ответственный за организацию приема граждан, приглашает прибывшего гражданина в приемную главного врача.

13.4. Специалист отдела делопроизводства и работе с обращениями граждан, ответственный за организацию приема граждан, присутствует на личном приеме, составляет краткую аннотацию обращения и результат приема, заполняя при этом карточку личного приема.

13.5. Во время личного приема должностными лицами Учреждения гражданин имеет возможность изложить свое обращение, а также подать письменное обращение.

13.6. По окончании приема главный врач и должностные лица Учреждения доводят до сведения гражданина свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по рассмотрению обращения, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

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

13.8. Главный врач и должностные лица Учреждения, ведущие прием, по результатам рассмотрения обращений принимают решение о постановке его на контроль.

13.9. После завершения личного приема специалист отдела делопроизводства и работе с обращениями граждан, согласно поручениям, зафиксированным в карточке личного приема, производит рассылку документов исполнителям, указанным в поручениях.

13.10. Материалы, полученные в ходе личного приема на бумажных носителях, хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в соответствии с приказом Росархива от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения».

#### 14. Контроль за рассмотрением обращений

14.1. Контроль за рассмотрением обращений включает в себя проведение проверок по поручению главного врача, заместителей главного врача, руководителей структурных подразделений, выявление и устранение нарушений прав и законных интересов граждан, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

14.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляет отдел делопроизводства и работы с обращениями граждан.