

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения  
"Костромской областной наркологический диспансер"  
г. Кострома

ПРИКАЗ

от 09.01.2024 г.

№ 6

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»

В соответствии с нормами Федерального закона от 02.05.2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях установления единого порядка рассмотрения обращений и организации приема граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Порядок рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер» (Приложение № 1 к приказу).
2. Врачу-методисту Бублик И.В. разместить Порядок обращений граждан на странице ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер» в сети интернет.
3. Врачу по медицинской профилактике Суриковой И.В. разместить Порядок обращений граждан, а также информацию о месте нахождения медицинской организации, номера телефонов для справок, адрес электронной почты, адрес страницы в сети Интернет на информационных стендах во всех структурных подразделениях.
4. Утвердить форму Журнала личных обращений граждан (Приложение №2 к приказу).
5. Утвердить форму Журнала регистрации обращений граждан (Приложение №3 к приказу).
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач



М.В. Ефремова



**ПОРЯДОК**  
**рассмотрения обращений граждан**  
**в ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее – Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений, и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

2.1. Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.



- приказом Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 №502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

### **3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

3.1. Сведения о месте нахождения ОГБУЗ «Костромской областной наркологический диспансер» (далее – медицинская организация), почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах, адресе электронной почты для направления обращений, график приема граждан главным врачом и заместителем по медицинской части размещены на странице медицинской организации в сети Интернет: <https://kond.dzo44.ru/>

3.2. Почтовый адрес: 156003 г. Кострома, улица Ткачей, дом 4а.

Телефон для справок по обращению граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации: 8(4942) 318152

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: [kond@dzo.kostroma.gov.ru](mailto:kond@dzo.kostroma.gov.ru)

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, направляется по адресу: 156003 г. Кострома, улица Ткачей, дом 4а., кабинет 20 (второй этаж).

Режим работы медицинской организации по приему письменных обращений: понедельник-пятница: 08 час. 30 мин. – 15 час. 00 мин. без перерывов, суббота и воскресенье – выходные дни.

В случае изменений в режиме работы информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

3.4. На странице медицинской организации в сети Интернет, на информационных стендах, размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации,
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес страницы медицинской организации в сети Интернет.
- настоящий Порядок.

3.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться в медицинскую организацию:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой.

### **4. Срок рассмотрения обращения**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более 3 дней.



4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции нескольких организаций, органов или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие организации, органы или должностным лицам.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

## **5. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращения граждан**

5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте в медицинскую организацию;
- электронной почтой в медицинскую организацию;
- лично в медицинскую организацию;

5.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает:



- наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- уведомление о переадресации обращения (при наличии);
- суть обращения, предложения, заявления или жалобы;
- личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании, либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

## **6. Перечень оснований**

### **для отказа в рассмотрении обращения**

6.1. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения являются:

- не указана фамилия гражданина, направившего обращение;
- не указан адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению. В этом случае в течение 7 дней со дня регистрации, гражданину направляется соответствующее сообщение, если фамилия и почтовый адрес гражданина поддается прочтению.



- 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;

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

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

- обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

- текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. В этом случае в течение 7 дней со дня регистрации, гражданину направляется соответствующее сообщение.

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;



- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### 7.2. Должностные лица медицинской организации:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе врачебной комиссией);

- запрашивают, 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;

- принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

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

- дают письменный ответ по существу поставленных вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Положения.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

7.5. Гражданин по желанию может направить обращение на официальный адрес электронной почты: [kond@dzo.kostroma.gov.ru](mailto:kond@dzo.kostroma.gov.ru). Медицинская организация обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.



## **8. Личный прием граждан в медицинской организации**

8.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителем (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

График приема:

- руководитель: прием граждан по личным вопросам: понедельник, среда, пятница с 14.00 до 15.00, суббота, воскресенье – выходные дни.

8.2. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.3. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителем возлагается на заведующих структурными подразделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении, а также на специалистов административно-хозяйственного отдела по компетенции.

8.4. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

8.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

8.6. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

8.7. Обращения гражданина регистрируются в Журнале личных обращений граждан. Учет (регистрация) и содержание обращения заносятся непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.8. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (личного приема);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- результат рассмотрения;



8.9. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

8.10. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

8.11. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

8.13. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации, осуществляются заместителем главного врача по медицинской части, ответственным за работу с обращениями граждан.

8.14. Срок ожидания заявителя в очередь при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

8.15. Организация приема граждан осуществляется в отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.16. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте медицинской организации.

## **9. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации**

9.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения, в том числе на адрес электронной почты, принимаются секретарем (медицинским регистратором), ответственным за регистрацию обращений граждан.

9.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

9.3. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством медицинской организации.

9.4. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;



- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

9.5. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты в произвольной форме на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

9.6. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается секретарем (медицинским регистратором), ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

9.7. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

9.8. Регистрация обращений граждан, в том числе поступивших по электронной почте, производится секретарем (медицинским регистратором), ответственным за регистрацию обращений граждан в Журнале регистрации обращений граждан.

9.9. На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в Журнал.

9.10. При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

9.11. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию, от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.12. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

9.13. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.



9.14. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.15. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителю руководителя медицинской организации;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;

9.16. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до семи дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

9.17. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

9.18. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.19. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются секретарю (медицинскому регистратору), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителю руководителя или в



соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

9.20. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ автору.

9.21. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.22. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

9.23. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

9.24. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.25. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

9.26. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

9.27. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

9.28. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

9.29. 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.

9.30. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

9.31. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.32. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.33. 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 указанному почтовому адресу.

9.34. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **10. Результаты рассмотрения обращений граждан**

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

10.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

## **11. Анализ обращений,**

### **поступивших в медицинскую организацию**

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель главного врача по медицинской части осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

11.2. Заместитель главного врача по медицинской части организует учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

## **12. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка**

12.1. Контроль за рассмотрением обращений 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.



12.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

12.3. Заместитель главного врача по медицинской части осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

12.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

12.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.6. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по медицинской части и руководителей структурных подразделений по направлениям.

12.7. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

12.8. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.9. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет главный врач.