УТВЕРЖДАЮ

генеральный директор

ООО «Здоровая семья»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.В.Верещагина

**Порядок** **рассмотрения** **обращений** **граждан** **в** **ООО** **«Здоровая Семья».**

**1.** **Общие** **положения**

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](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC1232C8AF33097CB4DB5B5B7E24A3A88267BE3A55C7B9DFDMCO1J)

Российской Федерации срок .

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «Здоровая семья» (далее – медицинской организации ) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации , иностранных граждан и лиц без гражданства , за исключением случаев , установленных международными договорами или законодательством Российской Федерации.

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**

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации

регламентируется следующими нормативными правовыми актами :

[законом](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC1232C8AF33097CB4DB5B5B7E24A3A88267BE3A55C7B9DFAMCOAJ) Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

[законом](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC1202E8DF73297CB4DB5B5B7E2M4OAJ) Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300 1 «О защите прав потребителей»;

[законом](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC827298AF53ECAC145ECB9B5E545659F2132EFA45C7B9FMFOFJ) Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866 1 «Об

обжаловании в суде действий и решений , нарушающих права и свободы

граждан»;

[законом](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC121298EF43097CB4DB5B5B7E2M4OAJ) Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149 ФЗ «Об информации , информационных технологиях и о защите информации»;

з[аконом](garantF1://12091967.0) Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323 ФЗ «Об основах

охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

[законом](garantF1://12091967.0) Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326 ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

Гражданским процессуальным [кодексом](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC121288CF33D97CB4DB5B5B7E24A3A88267BE3A55C7B9DFAMCODJ) Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ .

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

1. Сведения о месте нахождения медицинской организации , почтовом адресе для направления обращений , о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на

официальном сайте медицинской организации в сети Интернет :

http://h-family.ru

2. Почтовый адрес медицинской организации : 680017 г. Хабаровск , ул .

Карла Маркса, д.96а

Телефон для справок по обращениям граждан , личному приёму, рабочим телефонам сотрудников медицинской организации : 905-900.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан : nataver08@mail.ru

3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений , с доставкой по почте или курьером , направляется по адресу : г. Хабаровск , ул .

Карла Маркса д.96а - регистратура .

График работы :

понедельник , вторник , среда , четверг, пятница , суббота, воскресенье - с 8.00 до 20.00 - без перерыва .

4. На официальном сайте медицинской организации , в средствах массовой информации , на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация :

- место нахождения медицинской организации ;

- номера телефонов для справок , адреса электронной почты , адреса официального сайта медицинской организации ;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения ;

- извлечения из нормативных правовых актов , регламентирующих работу с обращениями граждан .

5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются :

- лично в медицинскую организацию ;

- по телефону ;

- в письменном виде почтой в медицинскую организацию ;

- электронной почтой в медицинскую организацию .

Особенности работы с обращениями граждан , поступившими на телефон

доверия , регламентируются отдельным Порядком . В остальном работа с обращениями , поступившими на телефон доверия , осуществляется в

соответствии с данным Порядком .

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

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня .

Письменные обращения граждан по вопросам , не относящимся к компетенции медицинской организации , в срок до пяти дней со дня их

регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в

соответствующие организации или органы , в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов , с одновременным уведомлением гражданина , направившего обращение , о переадресации его обращения .

В случае , если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов , разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов , копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со

дня регистрации в соответствующие организации или органы .

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения .

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 тридцать дней . При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения .

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** **в** **соответствии** **с** **нормативными** **правовыми** **актами**

**для** **рассмотрения** **обращения** **граждан**

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина , направленное :

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию ;

- электронной почтой в медицинскую организацию ;

- лично в медицинскую организацию ;

- по телефону.

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 .

В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации , в которую направляет обращение , либо фамилию , имя , отчество соответствующего должностного лица , либо должность соответствующего лица , а также 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 , излагает суть предложения , заявления или жалобы , ставит личную подпись и дату.

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 .

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](consultantplus://offline/ref=6B44E68E256EDC3BFAA8932C3C4E75691FE07AF1A4582B3087B0F767BCB111987F1B0B9AB0A3DED1hDk4M) 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 .

Обращение , поступившее в медицинскую организацию , подлежит обязательному приему.

**6.** **Порядок** **рассмотрения** **отдельных** **обращений**

6.1. 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 совершенном противоправном деянии , а также о лице , его подготавливающем , совершающем или совершившем , обращение подлежит

направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией .

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

решения .

6.3. Должностное лицо медицинской организации 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 .

6.4. 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 .

6.5. 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 , руководитель , должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин , направивший обращение .

6.6. 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 .

6.7. 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 медицинской организации .

**7.** **Права** **граждан** **и** **обязанности** **должностных** **лиц** **медицинской**

**организации** **при** **рассмотрении** **обращений**

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](consultantplus://offline/ref=BCCD846C398B3481CB94CBA708F974EFC9202683F63ECAC145ECB9B5MEO5J) 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 жалобой на принятое по обращению решение или на

действия ( бездействие ) в связи с рассмотрением обращения в административном и ( или ) судебном порядке в соответствии с

законодательством Российской Федерации ;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения . Должностные лица медицинской организации обеспечивают :

- объективное , всестороннее и своевременное рассмотрение обращений

граждан , в случае необходимости - с участием граждан , направивших обращения ;

- получение , в том числе в электронной форме , необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах , органах местного самоуправления и у иных должностных лиц , за исключением судов , органов дознания и органов

предварительного следствия ;

- принятие мер , направленных на восстановление или защиту нарушенных прав , свобод и законных интересов граждан ;

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

компетенцией .

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 .

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

**8.** **Иные** **требования,** **в** **том** **числе** **учитывающие** **особенности** **работы** **с**

**обращениями** **граждан** **в** **электронной** **форме**

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации .

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов , необходимых для рассмотрения обращения .

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской

организации .

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме

электронного документа представления заявителю электронного сообщения , подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию .

**9.** **Личный** **прием** **граждан** **в** **медицинской** **организации**

*9.1.* *Организация* *личного* *приёма* *граждан*

Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации , его заместителями и/или руководителями служб (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма

граждан , утвержденным руководителем медицинской организации .

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, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма .

Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской

организации и его заместителями возлагается на должностных лиц , к компетенции которых относятся вопросы , поставленные в обращении .

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

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

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 . Максимально допустимое

время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются . 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 . В

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

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

Порядком .

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 .

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан ,

рассмотренных на личном приеме соответствующим структурным подразделением медицинской организации (уполномоченным лицом), осуществляется ответственным за работу с обращениями граждан .

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал , который должен быть пронумерован , прошнурован и скреплен печатью .

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен

включать следующие разделы :

- дата обращения ;

- Ф .И .О . обратившегося ;

- адрес фактического проживания ;

- тематика обращения ;

- Ф .И .О . и должность уполномоченного за рассмотрение ;

- результат рассмотрения .

В случае , если устные обращения граждан принимаются по телефону,

звонивший предупреждается о том , что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается , а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по

вопросам , входящим в компетенцию медицинской организации .

Регистрируются устные обращения граждан , принятые по телефону в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан .

*9.2.* *Максимальный* *срок* *ожидания* *в* *очереди* *при* *подаче* *обращения* *и*

*при* *получении* *результата* *рассмотрения* *обращения*

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в

медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

*9.3.* *Требования* *к* *месту* *ожидания* *и* *приема* *заявителей*

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте , учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц , в том числе обеспечения возможности

реализации прав инвалидов .

Для ожидания приема гражданами , заполнения необходимых документов

отводятся места , оборудованные столами , стульями , а также необходимыми

канцелярскими принадлежностями ( для возможности оформления документов).

Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации .

Вход и передвижение по помещениям , в которых проводится личный прием , не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями .

Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами .

Информирование заявителей в части факта поступления обращения , его

входящих регистрационных реквизитов , наименования структурного подразделения ( уполномоченного лица ) медицинской организации ,

ответственного за его исполнение , осуществляет соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан .

Информация о приеме граждан стендах медицинской организации ,

медицинской организации .

размещается

а также на

на информационных официальном сайте

**10.** **Работа** **с** **письменными** **обращениями** **граждан** **в** **медицинской**

**организации**

*10.1.* *Приём* *письменных* *обращений* *граждан*

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения ( бандероли , посылки ) принимаются структурным подразделением (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений

граждан .

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте ( бандероли , посылке ) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия

соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений

граждан .

При приеме письменных обращений :

- проверяется правильность адресности корреспонденции ;

- сортируются телеграммы ;

- вскрываются конверты , проверяется наличие в них документов

(разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан ;

- 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. В случае отсутствия самого текста письма работником , принимающим почту, подкалывается бланк с текстом : «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту ;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты 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 .

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан .

При этом один экземпляр акта посылается отправителю , второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на

рассмотрение .

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту

невскрытыми .

*10.2.* *Регистрация* *письменных* *обращений* *граждан*

Регистрация обращений граждан , поступивших в медицинскую организацию , производится работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан , в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их

поступления .

Регистрация письменных обращений и обращений граждан , поступивших по электронной почте , осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан , путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных .

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп , дата регистрации и регистрационный номер . Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных .

Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан , при регистрации

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

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 .

Не считаются повторными :

- обращения одного и того же лица , но по разным вопросам ;

- обращения , в которых содержатся новые вопросы или дополнительные

сведения .

Если адрес отсутствует и на конверте , и в тексте обращения , при

определении региона проживания заявителя следует руководствоваться

данными почтового штемпеля по месту отправки .

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от

содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения

руководителю медицинской организации .

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения

гражданина на рассмотрение .

*10.3.* *Рассмотрение* *письменных* *обращений* *граждан*

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 заместителям 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 ;

- списании «В дело» .

Обращения граждан по вопросам , не относящимся к компетенции

медицинской организации , в течение пяти дней со дня их регистрации

пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или

соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов , с уведомлением гражданина , направившего обращение . Если текст письменного обращения не поддается

прочтению , оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган , орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией , о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю , направившему обращение , если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению .

О ходе работы с обращениями граждан , поступившим 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 .

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 .

Все обращения , поступившие в медицинскую организацию , подлежат обязательному рассмотрению . Обращение , в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения , угрозы жизни , здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации , а также членов его семьи , может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем

вопросов с одновременным уведомлением заявителя , направившего обращение , о недопустимости злоупотребления правом .

Обращения , рассмотренные руководителем медицинской организации , передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан , для регистрации

резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное

подразделение для рассмотрения и подготовки ответа .

*10.4.* *Подготовка* *ответов* *на* *письменные* *обращения* *граждан*

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом , ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в

поручении руководителя , заместителя руководителя медицинской

организации первым), согласовывается :

- руководителем структурного подразделения , ответственного за исполнение поручения , либо лицом , его замещающим ;

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом , его замещающим .

Ответственность за своевременное , всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции

исполнители .

Обращения , поступившие с пометкой о срочности доставки : «Вручить

немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно .

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в

другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение ( уполномоченное лицо ) медицинской организации , ответственное за регистрацию обращений граждан .

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по

этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями

деятельности .

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

ответ.

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

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

удовлетворена .

Исполнитель и лицо , подписавшее ответ, несут ответственность за

полноту, содержание , ясность и четкость изложения сути ответа ,

достоверность ссылки на нормативные акты .

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения

должностного лица , подписавшего его , запрещается .

Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской

организации .

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 .

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 .

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных медицинской организации .

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения , ответственный за работу по регистрации обращений граждан (уполномоченное лицо), проверяет 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 .

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное

подразделение (уполномоченному лицо ) медицинской организации , ответственное за рассылку почты , для отправки адресатам почтовым

отправлением .

Ответ на обращение , поступившее в медицинскую организацию в форме

электронного документа , направляется соответствующим структурным подразделением (уполномоченным лицом) в форме электронного документа по адресу электронной почты , указанному в обращении , или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении .

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении (уполномоченным лицом),

ответственном за делопроизводство , в соответствии с номенклатурой дел .

Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за информационно-техническое обеспечение , осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан .

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

**11.** **Результаты** **рассмотрения** **обращений** **граждан**

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 .

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 .

**12.** **Анализ** **обращений,** **поступивших** **в** **медицинскую** **организацию**

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения , по видам и типам обращений .

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин ,

порождающих обоснованные жалобы граждан , уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан , поступивших в медицинскую организацию .

Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет

и анализ вопросов по курируемым направлениям , содержащихся в обращениях граждан , в том числе анализ следующих данных :

- 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 .

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения ,

направленные на устранение недостатков .

Структурное подразделение (уполномоченное лицо) ответственное за

работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и

соответствующую аналитическую записку.

**13.** **Организация** **контроля** **за** **исполнением** **Порядка**

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 .

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 .

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений

граждан осуществляется заместителями руководителя медицинской

организации по направлениям .

Соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо)

медицинской организации , ответственное за регистрацию обращений

граждан , 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 .

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного

ответа заявителю и в контролирующий орган .

Обращения , на которые даются промежуточные ответы , с контроля не

снимаются .

Соответствующее структурное подразделение медицинской организации (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан , оперативно представляет информацию об обращениях , срок рассмотрения

которых истек либо истекает в ближайшие семь дней , руководителю

медицинской организации .

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей

руководителя медицинской организации по направлениям .

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 .

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 о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с

законодательством Российской Федерации .

Граждане , их объединения и организации , обратившиеся в

установленном законодательством порядке в медицинскую организацию , имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан .