

**Порядок рассмотрения обращений граждан
в ООО КДЦ «Добрый доктор»**

1. Общие положения

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

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все 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 в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- **законом** Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- **законом** Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- **законом** Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- **законом** Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- **законом** Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

- Гражданским кодексом Российской Федерации.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <http://gooddoctors.ru/>, а также на информационных стендах медицинской организации.

3.2. Почтовый адрес медицинской организации: 656010, г. Барнаул, ул. Петра Сухова, д 42.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8 (3852) 20-10-04.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: info@gooddoctors.ru

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу:

656006, г. Барнаул, ул. Балтийская 4 а.

Приём заявителей осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: с 9.00 до 16.00;

обеденный перерыв: с 13.00 до 14.00.

3.4. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации размещается следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

3.6. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта медицинской организации через систему «Интернет».

3.7. 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.

3.8. Работа с обращениями, поступившими на телефон, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

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

4.2. В случае, если вопросы поставленные в письменном обращении не

относится к компетенции медицинской организации, то заявителю в срок до семи дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежит направить ответ с указанием отсутствия компетенции медицинской организации по рассматриваемому вопросу.

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

4.4. 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.

4.5. 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.

5. Основания для рассмотрения обращения гражданина

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, фамилию, имя, отчество директора, 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, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит 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 предоставляется 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. 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. 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.

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

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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 должностному лицу медицинской организации.

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;

- 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.

7.2. 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;

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.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

В медицинской организации осуществляется:

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о

работе с обращениями на официальном сайте медицинской организации.

8.2. При необходимости обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

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

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

9. Личный прием граждан в медицинской организации

9.1. Организация личного приёма граждан

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором медицинской организации либо главным врачом (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

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

9.1.3. Подготовка документов для приема граждан директором (главным врачом) медицинской организации возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.1.4. График личного приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и

на информационном стенде медицинской организации.

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

9.1.6. 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. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.1.7. 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.

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

9.1.9. 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.

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

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

9.2.1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в

медицинскую организацию не должен превышать 30 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов). Имеются справочники (перечни) служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

9.3.3. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) медицинской организации, ответственного за его исполнение, осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

9.3.4. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе официального сайта медицинской организации.

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

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

10.1. Приём письменных обращений граждан

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

граждан.

10.1.2. 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.

10.1.3. 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.

10.1.4. 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.

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

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале (базе данных), установленной в медицинской организации формы, в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

10.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (базу данных).

10.2.4. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.2.5. 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.

10.2.6. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

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

10.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору (главному врачу) медицинской организации. При этом в журнале регистрации делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

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

- принятии к рассмотрению;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки;

10.3.2. На обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение семи дней со дня их регистрации направляется ответ об отсутствии компетенции по рассматриваемому вопросу.

10.3.3. 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.

10.3.4. 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.

10.3.5. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации в базе данных и последующей работы с обращением.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

10.4.1. 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.

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

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. 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.

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

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

10.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

10.4.11. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель

медицинской организации или уполномоченный им его заместитель.

10.4.14. 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.

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

10.4.16. 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.

10.4.17. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию (базе данных).

10.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник, 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.

10.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу медицинской организации, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.20. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.4.21. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении (уполномоченным лицом), ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

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

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

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении вопросы (в письменной форме или в форме электронного документа);
- отказ в рассмотрении обращения (в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

12.1. 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.

12.2. Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (или за иной

период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

13.1. 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.

13.2. 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.

13.3. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации.

13.4. 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.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган (при необходимости).

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

13.7. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, директору (главному врачу) медицинской организации.

13.8. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

13.9. 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.

13.10. 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.

13.11. 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.