

Порядок рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ»

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 Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ» обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации 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:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом 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»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.
- Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007г № 124-З « О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской

области»

- приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 22 февраля 2019 г « О повышении эффективности работы по рассмотрению обращений граждан, поступающих в медицинские организации, подведомственные министерству здравоохранения нижегородской области».

3.Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1.Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте Учреждения в сети Интернет, а также на информационных стенах Учреждения, расположенных в структурных подразделениях Учреждения:

- Почтовый адрес ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ»: 607910, Нижегородская область, Починковский район, с.Починки, ул. Луначарского, д.45
- адрес официального сайта медицинской организации: pochinki-crb.ru
- адреса электронной почты для приёма обращений граждан: pochinki@mis-nn.ru
- номер телефона(факса) для справок по обращению граждан, личному приему : 8 831 97 5 14 53;

3.2. На официальном сайте медицинской организации и на информационных стенах медицинской организации, расположенных в структурных подразделениях ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ», должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации;
- адрес официального сайта медицинской организации;
- адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- номер телефона(факса) для справок по обращению граждан, личному приему;
- график приема граждан;
- сведения о месте регистрации письменных обращений при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;
- форма (бланк) обращения
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.3.Стенд «главный врач» содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается в холлах входных групп зданий в медицинскую организацию.

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

- лично в приемную главного врача ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ»;
- по телефону: 8 831 97 5 14 53;
- в письменном виде почтой в ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ» по адресу: 607910, Нижегородская область, Починковский район, с.Починки, ул. Луначарского, д.45
- по электронной почте: pochinki@mis-nn.ru
- на официальном сайте: pochinki-crb.ru.

4.Сроки рассмотрения обращений граждан

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

4.2. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, главный врач, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, до семи 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.

4.4. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

4.5. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены до семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

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.Основания для рассмотрения обращения граждан

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

- лично в приемную главного врача ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ»;
- по телефону: 8 (831 97) 5 14 53; 5 05 32, 5 13 54, 5 12 57, 5 18 11;
- в письменном виде почтой в ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ» по адресу: 607910, Нижегородская область. Починковский район. с.Починки. ул. Луначарского, д.45
- по электронной почте: pochinki@mts-nn.ru
- на официальном сайте: pochinki-crbs.ru

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 свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому

должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), 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 представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

5.6. Обращение, поступившее в ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ», подлежит обязательному приему.

б. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

6. 1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

-в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;

-в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем 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;

-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).

7. Организация личного приема граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом, его

заместителями в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ».

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.

7.2. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационных стенах структурных подразделений.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чём делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в «Журнале регистрации личного приема граждан главным врачом», содержащем следующие графы: № п/п, дата приема, Ф.И.О. обратившегося, место работы, должность контакты: телефон, краткое содержание обращения, кто проводит прием, отметка о результатах приема.

7.6. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7.8. 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 мин.

8. Требования к месту ожидания и приема заявителей

8.1. Организация приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

8.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

8.3. Места должны быть оборудованы телефонным аппаратом и

справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

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

9. Прием, регистрация и учет обращений граждан

9.1. Приём письменных обращений граждан:

Поступающие в ГБУЗ НО «Починковская ЦРБ» письменные обращения принимаются, регистрируются и учитываются секретарем главного врача, ответственным за регистрацию обращений граждан.

Секретарь главного врача при приеме документов:

- проверяет правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращает невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;

- вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма;

- при приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копий у гражданина) отметку о принятии обращения с указанием даты его поступления, занимаемой должности, фамилии и инициалов;

- при приеме обращения в форме электронного документа распечатывает его на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ним производится в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- осуществляет прием обращений, направленных факсимильной связью, проверяет правильность адресования и проводит его регистрацию

9.2. Регистрация письменных и устных обращений граждан:

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится в журнале учета обращения граждан в течении одного дня с даты их поступления. Устные обращения регистрируются в журнале учета обращения граждан в момент поступления.

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» содержание беседы отражается в Журнале учета обращений граждан.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале учета обращений граждан.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал учета обращения граждан.

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

Секретарь главного врача при регистрации проверяют установленные

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

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу.

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращения граждан. Ставшевенным лицом за ведение Журнала учета обращений граждан является секретарь главного врача.

10. Рассмотрение письменных обращений граждан

10.1 Все обращения граждан, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в пунктах 10.5, 10.10 настоящего Положения.

10.2 Общий срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, главный врач, либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10.3 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

10.4 Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в пункте 3.10 настоящего Положения.

10.5 Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

10.6 Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит

направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

10.7 При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, медицинская организация вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.8 В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение недается 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.

10.9 В случае поступления в медицинскую организацию письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

10.10 Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение недается 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.

10.11 Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача медицинской организации о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес медицинской организации. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.12 В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

10.13 Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сущи-

ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

10.14. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

11. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

11.1 Зарегистрированные обращения направляются главному врачу либо уполномоченному им лицу, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 16:00 часов текущего дня.

После рассмотрения обращения главным врачом либо уполномоченным им лицом, оно в тот же день передается с резолюцией в соответствующее структурное подразделение.

Руководитель структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя знакомится с содержанием обращений в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

11.2 Должностное лицо медицинской организации, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

11.3 При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданика, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

11.4 Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении.

Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

11.5 Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

11.6 Ответ на обращение оформляется на бланке медицинской организации в соответствии с Инструкцией по делопроизводству и подписывается главным врачом, либо уполномоченным на то должностным лицом. После подписания ответ направляется почтовым отправлением заявителю о результатах рассмотрения обращения. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты медицинской организации по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Подлинные документы возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

11.7 Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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 у исполнителя.

12. Права и гарантии гражданам при рассмотрении обращений.

12.1. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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 врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в настоящем Положении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

12.2. Документы учреждения, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

12.3. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением или с критикой деятельности Учреждения или сотрудника Учреждения, организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

12.4. 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.

12.5. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников учреждения, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач: признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан; признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

12.6. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Учреждения в судебном порядке.

12.7. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

13.Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

13.1 По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан в соответствии с формой ежеквартального отчета для медицинских организаций Нижегородской области по мониторингу обращений граждан.

13.2 В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

13.3. Заместители главного врача медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в соответствии с формой ежеквартального отчета по мониторингу обращения граждан, утвержденной приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 22 февраля 2019г. и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

13.4. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан и размещает в информационно-аналитической системе «Барс. Мониторинг-Здравоохранение» ежеквартально в течении 5 рабочих дней, следующих за отчетным кварталом.

14.Контроль за рассмотрением обращений граждан

14.1 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 граждан.

14.2 Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

14.3 Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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.

14.4 Контроль за соблюдением сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляют отдел документационного обеспечения.

14.5 Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

14.6 Снятие обращения с контроля осуществляют главный врач.

14.7 Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина злекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление обращений граждан, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Журнал регистрации обращений

№ п/п	Дата регистрации	ФИО заявителя	Домашний адрес (адрес электронной почты)	Краткое содержание входящего письма	Установлен- ный срок исполнения	Исполнитель исполнения	Срок исполнения
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
32							
33							
34							
35							
36							
37							
38							
39							
40							

**Карточка
личного приема граждан**

№ _____

дата регистрации "....." 201_г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

Социальное положение _____

Инвалидность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

Краткое содержание обращения _____

Ф.И.О. должностное лицо, ведущего прием _____

подпись

Кому, что и в какие сроки поручено

Результат рассмотрения обращения (дано разъяснение, принято письменное заявление, приняты иные решения): _____

С устным разъяснением согласен(на) _____

(подпись) (дата)

Требует письменного ответа (подпись)(дата)

Лист встречи с заявителем
(при рассмотрении обращения
№ _____ от _____)

№ _____ дата встречи "___" 201 г.

Ф.И.О. заявителя, паспорт, кем и когда выдан

Социальное положение _____

Инвалидность _____

Адрес регистрации заявителя, контактный телефон _____

№, дата письменного обращения, Краткое содержание обращения

Ф.И.О. должность лица, осуществлявшего встречу _____

_____ подпись

Место проведения встречи (в МО, на дому, иное) _____

Кому, что и в какие сроки поручено

Результат встречи (дано разъяснение, приняты иные решения):

(подписывает заявитель)

(подпись) (дата)