

Частное учреждение здравоохранения «Больница «РЖД-Медицина» города Волхов»

У Т В Е Р Ж Д А Ю

Главный врач

Р.В.Марковиченко

« 26» октября 2021 года

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан

в частном учреждении здравоохранения

« Больница «РЖД-Медицина»

города Волхов»

1. **Общие положения**

1.1.Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Учреждение по вопросам качества оказанной медицинской помощи и/или услуг, с уведомлением заявителей о принятых по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

* 1. В соответствии с настоящим Порядком Учреждением обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан по вопросам оказания им качества медицинской помощи и услуг.
  2. Положения настоящего Порядка распространяются как на устные претензии, заявления, обращения, так и на поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан.

1. **Нормативно- правовые акты, регулирующие отношения,  
   возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи и услуг**
2. Рассмотрение обращений гражданпо вопросам оказания медицинской помощи и

услуг в Учреждении регламентируются :

* 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 27.07.2006 г.№152-ФЗ «О персональных

данных»;

-законом Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ф3 «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 процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 1Э8-ФЗ;

**3.Порядок 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, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте Учреждения в сети Интернет:

www.ob-volhovstroy.ru

1. Почтовый адрес Учреждения:187401, Ленинградская область,г.Волхов,

ул.Воронежская,дом 1.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8(81363) 6-22-27.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: nuz.ob.volhov@bk.ru. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(81363)6-22-27.

3.3.Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 187401, Ленинградская область,г.Волхов,ул.Воронежская,дом 1.

Приём заявителей осуществляется в следующие дни:

понедельник, вторник, среда, четверг с 8.00 до 16.30, пятница- с 8.00 до 15.30; обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

3.4.Информация об организации рассмотрения обращений граждан,по вопросам связанным с качеством медицинского обслуживания и оказания услуг, размещается при входах в Учреждение.

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

3.6.Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются лично в Учреждение:

* по телефону;
* в письменном виде почтой;
* электронной почтой.

1. **Сроки регистрации и рассмотрения обращения**
2. Срок регистрации письменного обращения осуществляется в день его поступления в Учреждение.
3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к деятельности Учреждения, в срок до пяти рабочих дней со дня их регистрации 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. 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 рабочих дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.
5. Срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.
6. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, в порядке исключения,сроки рассмотрения могут быть продлены главным врачом Учреждения 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.
7. При поступлении устного обращения гражданина по телефону или лично Работник Учреждения, осуществляющий его прием, дает ответ заявителю самостоятельно. Если Работник Учреждения, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации, либо направить его на прием к юрисконсульту Учреждения.
8. **Основания для рассмотрения обращения гражданина**

5.1.Основанием для рассмотрения обращения Учреждением является личное

обращение гражданина, письменное обращение, направленное в Учреждение по почте, телефону, факсу или электронной почтой.

5.2.При рассмотрении обращения Учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, направленных на добровольный отказ от заявленных претензий по вопросам качества оказанной ему медицинской помощи и/или услуг; сокрытия выявленных гражданином противоправных фактов,связанных с попытками поборов,вымогательств,нарушениями врачебной этики и другими.

5.3.В обращении заявитель вправе указать либо наименование Учреждения, в

которое он направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, 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.

5.4.Гражданин вправе приложить к такому обращению документы, подтверждаю-

щие факт на который он ссылается и иные материалы,исполненные в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

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

5.6.Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему и регистрации.

1. **Порядок рассмотрения отдельных обращений**
2. 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 правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.
3. Должностное лицо Учреждения, при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза 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, о возможном наступлении административной,гражданско-правовой или уголовной ответственности.
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.
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 Учреждения,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. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений о персональных данных третьего лица гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.
7. **Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения**

**при рассмотрении обращений**

1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждение, 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, персональные данные и законные интересы других лиц;

-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 Учреждением 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.

1. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

* объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в т.ч. 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.

1. Конфиденциальные сведения, а также персональные данные ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы ими во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление их чести и достоинства.
2. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждение 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.

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

**обращениями граждан в электронной форме,** **осуществляется через:**

1. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Учреждения сведений, необходимых для написания и рассмотрения обращения.

8.2.Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием электронной почты Учреждения.

9.**Личный прием граждан руководством Учреждения**

Организация личного приёма граждан:

1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом Учреждения и его заместителями (руководством Учреждения) в соответствии с утвержденным графиком приёма граждан.
2. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья, вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту,качества оказанных Услуг то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.
3. Подготовка документов для приема граждан руководителем Учреждения и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.
4. Время приема граждан руководством Учреждения размещается на его официальном сайте.

9.1.5.**При личном приеме гражданин обязан предъявить документ,**

**удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, 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 по качеству оказания медицинской помощи и Услуг 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.Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приёма граждан, установленной в медицинской организации формы. 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 процессе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов,заявленных претензий.

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 озвученных гражда-

нином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, ему разъясняется, куда и в каком порядке 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.

9.1.11.Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме

руководством Учреждения, заносятся в журнал, установленной в Учреждении формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.12.В обязательном порядке журнал личного приема руководства Учреждения 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.

9.1.13.Ведение журнала личного приема граждан руководством Учреждения,

осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в Учреждении.

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

получении результата рассмотрения обращения:

1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут.

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

1. Прием граждан осуществляется в помещениях с учетом обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.
2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).
3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Информирование заявителей о принятых Учреждением мерах,направлен-

ных на улучшение качества работы Учреждения в части оказания медицинской помо-щи и Услуг, возлагается на ответственного за его исполнение, осуществляется ответственным за регистрацию обращений граждан лицом.

9.3.5.Справочные, статистические и иные значимые материалы, касающиеся

результатов рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе официального сайта Учреждения.

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

1. Приём письменных обращений граждан:
2. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.
3. 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 работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан.
4. 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 укладываются в конверт.

1. В случае отсутствия самого текста письма, обращения 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 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.

1. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту без вскрытия.

**10.2. Регистрация письменных обращений граждан:**

1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале установленной формы, в день их поступления.
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.
   * 1. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный

штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в Учреждение.

10.2.4.Уполномоченное лицо,ответственное за регистрацию обращений граждан,

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

10.2.5.Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение 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 руководителю Учреждения. При этом в журнале регистрации делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

**10.3.Рассмотрение письменных обращений граждан**:

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;
* передаче на рассмотрение заместителям руководителя Учреждения;
* 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».

1. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение пяти рабочих дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. 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 рабочих дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Учреждение,в т.ч. из вышестоящего органа, в который они были направлены и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю Учреждения.
3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и дачи 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.
4. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, 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,наступления ответственности в административном,гражданско-правовом или уголовном порядке.

1. Обращения, рассмотренные руководителем Учреждения, передаются 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**

1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения , согласовывается :

* руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
* руководителем структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством Учреждения определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

1. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
2. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.
3. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через уполномоченное Учреждением лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.
4. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.
5. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.
6. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
7. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
8. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
9. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
10. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа,их достоверность и ссылки на нормативные акты.
11. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
12. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель Учреждения или уполномоченный им его заместитель.
13. 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.
14. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, его персональных данных без его согласия.
15. 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.
16. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в Учреждение.
17. 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.
18. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.
19. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение 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.
20. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела, уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.
21. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

**11.Результаты рассмотрения обращений граждан**

1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

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

1. 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 Учреждение**

1. По результатам работы с обращениями граждан по итогам истекшего года,

проводится анализ работы с обращениями граждан, в т.ч. для выявления и устранения причин, порождающих жалобы и обращения граждан.

12.2. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (или за иной период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан и докладывает их результаты руководству Учреждения.

12.3. В случаях выявления фактов нарушения прав и законных интересов граждан со стороны Работников Учреждения, допущенных при рассмотрении обращений, они рассматриваются на комиссии Учреждения с заслушиванием лиц их допустивших. По итогам рассмотрения, при необходимости, могут быть составлены планы мероприятий по устранению недостатков,внесены изменения и рекомендации в настоящий Порядок,изданы Приказы,иные нормативные акты по Учреждению.

**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 граждан.

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 Учреждении.

13.4.Уполномоченное лицо Учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение в соответствии с поручением руководителя Учреждения.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа

заявителю и в контролирующий 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, ответственному лицу за организацию работы с обращениями граждан по вопросам оказания медицинской помощи и Услуг в Учреждении.

13.8.Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя Учреждения и руководителей служб по направлениям.

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

* истечение срока исполнения обращения;
* поступление в Учреждение 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,его персональных данных влекут в отношении виновных должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.