

«УТВЕРЖДАЮ»
Главный врач ГАУЗ
«Городская поликлиника №2»

Колмакова В.В.
19.01.2023 г.

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»

1. Общие положения

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

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГАУЗ «Городская поликлиника №2» 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.

1.3. 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).

1.4. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей
- через государственные органы

- сторонние организации
- средства массовой информации

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

2.1. Рассмотрение обращений граждан в ГАУЗ «Городская поликлиника №2» 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»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных"
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

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

- лично в медицинскую организацию по адресу: г. Улан-Удэ, бульвар Карла Маркса, д.12, кабинет №363 (приемная главного врача)

График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 8.00 до 17.00;

обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

- по телефону: приемная-23-51-05, тел/факс-23-50-98, Телефон Горячей линии - 580-288;

- в письменном виде почтой в медицинскую организацию по адресу: 670031, г. Улан-Удэ, бульвар Карла Маркса, д.12;

- электронной почтой в медицинскую организацию: priem@gp2rb.ru

- на сайте поликлиники: gp2rb.ru.

Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон горячей линии, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон горячей линии, осуществляется в соответствии с данным Порядком.

3.2. На официальном сайте ГАУЗ «Городская поликлиника №2» gp2rb.ru, на информационных стендах размещена следующая информация:

- место нахождения;

- номера телефонов для справок, адреса официального сайта поликлиники;

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

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

3.3. Информация об организации рассмотрения обращений граждан, размещена на информационном стенде №7.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения, кроме обращений, поступивших из вышестоящих органов власти, если в них указана конкретная дата исполнения.

4.2. Обращение, поступившее в ГАУЗ «Городская поликлиника №2», подлежит обязательному приему и регистрации.

4.3. Срок регистрации письменных обращений в ГАУЗ «Городская поликлиника

№2» с момента поступления – не более трех дней.

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

4.4. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ГАУЗ «Городская поликлиника №2», в срок до пяти дней со дня их регистрации в поликлинике 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

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача) поликлиники 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.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник поликлиники, 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.

4.7. Личный прием граждан руководством ГАУЗ «Городская поликлиника №2» осуществляется в соответствии с графиком, утвержденным главным врачом.

5. Основания для рассмотрения обращения граждан

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

- в письменном виде по почте или факсу;

- электронной почтой;
- лично в приемную главного врача;
- по телефону
- на сайт

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации – ГАУЗ «Городская поликлиника №2», либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. 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.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач поликлиники либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в

обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу поликлиники.

6.8. В случае поступления устных обращений граждан по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале на основании соответствующего Порядка и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию поликлиники.

6.9. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале Горячей линии.

6.10. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, с имеющейся угрозой причинения вреда здоровью и в случае обоснованной жалобы, проводится при обязательном участии врачебной комиссии поликлиники.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц ГАУЗ «Городская поликлиника №2» при рассмотрении обращений

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

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

- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов,

за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

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

- обращаться с 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 ГАУЗ «Городская поликлиника №2» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

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

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

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

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГАУЗ «Городская поликлиника №2» 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 ГАУЗ «Городская поликлиника №2» 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 ГАУЗ «Городская поликлиника №2» осуществляется:

- 8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте поликлиники.
- 8.2. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта поликлиники..

9. Личный прием граждан в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»

9.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом поликлиники и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

9.2. 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.

9.3. Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений (заведующих отделениями, начальников отделов), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.4. График приема граждан главным врачом, заместителями главного врача поликлиники размещается на официальном сайте медицинской организации и на

информационном стенде медицинской организации.

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

9.6. 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.

9.7. Устные обращения гражданина не регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

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

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

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

9.11. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГАУЗ «Городская поликлиника №2» осуществляются соответствующим уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

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

- дата, время обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес фактического проживания, телефон (при наличии);
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата ответа и принятые меры.

9.13. Ведение журналов личного приема главного врача, заместителей главного врача поликлиники осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в ГАУЗ «Городская поликлиника №2».

10. Работа с письменными обращениями граждан в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»

10.1. Приём письменных обращений граждан

10.1.1. Поступающие в поликлинику письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются 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 уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается 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 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.

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

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в ГАУЗ «Городская поликлиника №2», в том числе, поступивших по электронной почте, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в «Журнале регистрации обращений граждан» в течение трех дней с даты их поступления

10.2.2. В «Журнале регистрации обращений граждан» должен включать следующие разделы:

- №
- дата обращения
- данные заявителя (ФИО, адрес, контактные телефоны)
- краткое содержание обращения
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение
- дата ответа на обращение

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

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 и передаче на рассмотрение заместителям главного врача, заведующим структурными подразделениями;
- 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».

10.3.2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в ГАУЗ «Городская поликлиника №2» из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации и Республики Бурятия и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу.

10.3.3. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников ГАУЗ «Городская

поликлиника №2», 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 письменные обращения, поступившие в поликлинику, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица поликлиники, 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 главным врачом, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям главного врача, заведующим отделениями, начальникам отделов или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

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 главного врача, заместителя главного врача первым), согласовывается:

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

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если главным врачом поликлиники определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

- в дальнейшем направляется на подпись главному врачу или заместителю главного врача по направлению деятельности.

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

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 уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом 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 заявителю.

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 главного врача или заместителя главного врача, подписавшего его, запрещается.

10.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач или лицо его замещающее или заместитель главного врача по направлению деятельности.

10.4.14. Отметка об исполнителе документа проставляется в левом нижнем углу лицевой стороны последнего листа документа при отсутствии места, на оборотной

стороне внизу слева.

Отметка об исполнителе обязательно включает фамилию, имя и отчество исполнителя, номер его телефона. А также может дополняться наименованием должности, структурного подразделения и электронным адресом исполнителя.

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 формируется в соответствующей базе данных ГАУЗ «Городская поликлиника №2».

10.4.18. Перед передачей ответов заявителям на отправку, уполномоченное лицо за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и

инициалов корреспондента, исходящего номера письма.

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

10.4.20. Ответ на обращение, поступившее в поликлинику 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 письменным ответом заявителям, вместе с обращением и все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, ответы на запросы, справки и др. вкладываются в отдельный файл и хранятся в папке «Обращения граждан» у уполномоченного лица,

ответственного за регистрацию обращений.

10.4.22. 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 (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.

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

11.3. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложена регистрация обращений, путем

оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов и доклада главному врачу.

12. Анализ обращений, поступивших в ГАУЗ «Городская поликлиника №2»

12.1. По результатам работы с обращениями граждан ответственным лицом формируется отчет по работе с обращениями граждан с разбивкой по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо поликлиники осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в

поликлинику, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

12.3. Ответственное лицо обеспечивает учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащимся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

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

12.4. Уполномоченное лицо, ответственное за ведение электронного реестра обращений обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

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 своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача по курируемым направлениям.

13.4. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ГАУЗ «Городская поликлиника №2» из органов управления здравоохранения, иных органов власти с контролем исполнения.

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и/или в контролирующий орган.

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, главному врачу.

13.8. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача по направлениям и заведующих отделениями, начальников отделов.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в поликлинику 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.