

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ
«КРЫМСКИЙ РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ОНКОЛОГИЧЕСКИЙ
КЛИНИЧЕСКИЙ ДИСПАНСЕР ИМЕНИ В.М. ЕФЕТОВА»**

П Р И К А З

03.01 2023 года

г. Симферополь

№ 7

**«Об утверждении положения
О порядке рассмотрения обращений
граждан в ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова»**

В связи со служебной необходимостью, а также необходимости функционирования учреждения и обеспечения рассмотрения обращений граждан, руководствуясь Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова» (Приложение № 1).
2. Заведующей канцелярией ознакомить руководителей структурных подразделений, а также сотрудников из числа личного подчиненных главному врачу под личную подпись.
3. Заведующей канцелярией обеспечить рассылку настоящего приказа и приложения к нему на адреса корпоративной почты сотрудников.
4. Всем сотрудникам ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова» принимающих участие в рассмотрении обращений граждан при подготовке и проведении личного приема руководствоваться Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова».
5. Начальнику отдела компьютерного обеспечения обеспечить размещение настоящего приказа с приложением на официальном сайте учреждения.
6. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Главный врач



А.В. Филиппов

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова»

1. Общие положения

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Крым «Крымский республиканский онкологический клинический диспансер имени В.М. Ефетова» (далее - Положение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан.

2. Настоящее положение распространяется на обращения граждан, поступающие в ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова» в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящее Положение не распространяется на обращения, имеющие претензионный характер (носят характер досудебного урегулирования спора), на обращения связанные с запросом информации о деятельности учреждения, межведомственные запросы, а также иные обращения, которые по своему смыслу и содержанию не связаны с рассмотрением обращений граждан в пределах функций и полномочий учреждения в рамках Федерального закона «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

4. Сотрудники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется канцелярией учреждения.

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям граждан несет лицо, назначенное приказом главного врача учреждения.

7. Сотрудники учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

8. Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с компетенцией ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова», подлежат обязательному рассмотрению.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

9. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: 295007, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Беспалова, 49А

10. Адрес учреждения для самостоятельной доставки обращений – 295007, Республика Крым, г. Симферополь, ул. Беспалова, 49А – для основного учреждения.

Для подачи обращений в Керченский филиал ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова» - 298309, Республика Крым, г. Керчь, ул. Орджоникидзе, дом 66

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем написания обращения на адрес электронной почты учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: onkosimfer@krokd.ru. Обращение может быть направлено как в текстовом формате, так и формате отсканированного документа. Любое обращение, имеющие соответствующие реквизиты и информацию подлежит рассмотрению.

12. Обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», могут поступать на официальные страницы в социальных сетях информационно-телекоммуникационной сети интернет, а также иными общедоступными способами на официальные каналы связи, указанные на сайте учреждения krokd.ru.

13. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в учреждении.

3. Прием и регистрация обращения

14. Поступающие в учреждение письменные обращения принимаются канцелярией и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию.

15. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего сотрудника, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. К обращению рекомендуется приложить документ удостоверяющий личность, а также документы подтверждающие доводы заявителя.

16. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

17. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудниками канцелярии. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения, в порядке, установленном локальным нормативно-правовым актом.

18. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками канцелярии:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту. В случае отсутствия обращения в конверте, составляется соответствующий Акт.

19. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками канцелярии составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками канцелярии.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними главному врачу учреждения.

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

21. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется сотрудниками канцелярии путем регистрации обращения в журнале входящей корреспонденции.

22. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле ставится печать, в которую вписывается регистрационный номер входящей корреспонденции.

23. Сотрудники канцелярии при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

24. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

25. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка "Повторное".

26. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

27. После регистрации, обращение направляется главному врачу учреждения для постановки резолюции, содержащей ответственного лица и исполнителя.

28. Зарегистрированные обращения с резолюцией передаются сотрудниками канцелярии исполнителю. В случае если в резолюции содержится несколько исполнителей, оригинал передается первому исполнителю, иным перечисленным передаются копии.

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

4. Организация рассмотрения обращений в ГБУЗРК «КРОКД имени В.М. Ефетова»

30. Руководитель либо сотрудник структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, определенный в резолюции главного врача учреждения принимает обращение, знакомится с содержанием обращения, в течение рабочего дня, по мере их поступления и определяет в качестве исполнителя лицо из числа сотрудников структурного подразделения и сроки подготовки информации, если их не определил руководитель.

31. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения возвращает его канцелярию с пометкой для внесения соответствующих исправлений и передачи обращения по принадлежности.

32. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение - ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения учреждения.

33. Передача обращений из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через канцелярию, на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения учреждения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

34. В случае разногласий между структурными подразделениями учреждения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом или профильным заместителем главного врача, в соответствии с распределением обязанностей.

35. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

36. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в учреждении обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в канцелярии снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

37. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

38. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

39. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство учреждения 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 в одно и то же структурное подразделение. Данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

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

41. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в учреждение либо ответственному сотруднику.

42. Общий срок рассмотрения обращений в учреждении по существу определяется в соответствии с Законом, а так же в Приказах Министерства здравоохранения Российской Федерации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководство учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

43. Структурное подразделение - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

44. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

45. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством учреждения. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в канцелярию.

46. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю (заместителю руководителя).

47. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения - соисполнителя проект ответа визируется соответствующим структурным подразделением - соисполнителем.

48. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

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

50. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке и направляются на визирование и подписание главному врачу или его заместителю.

51. При направлении на визирование и подпись исходящих писем руководству учреждения основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и прилагает его в качестве основания подготовки письма, а также ставит свою личную подпись в графе «Исполнитель».

52. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителями руководителя учреждения, готовятся за подписью руководителя учреждения.

53. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

54. Ответы на обращения, подписанные руководством учреждения, а также на обращения, взятые на особый контроль, вместе с перепиской направляются в канцелярию для регистрации и отправки адресатам.

55. Заведующий канцелярией:

а) ежедневно (при наличии ответов на обращения) формирует комплект исходящих писем на отправку;

б) после формирования комплекта писем, проставляет исходящие реквизиты (дата, номер);

в) перед передачей писем на отправку проверяет наличие подписей и виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера;

г) в случае отсутствия необходимых реквизитов или наличия очевидных дефектов ответа, уведомляет об этом исполнителя;

56. Дата поступления ответа на обращение в канцелярию является датой окончательного его исполнения.

5. Порядок направления ответа на обращение

57. После подготовки ответа и проставления его реквизитов, сотрудниками канцелярии производится сортировка писем для:

а) отправки писем, планируемых к почтовой отправке;

б) отправки ответов гражданам по электронной почте, которая осуществляется сотрудниками канцелярии. Отправка производится ежедневно, централизованно и в автоматическом режиме с почтового ящика учреждения. Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак «требуется ответ по электронной почте». Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

6. Порядок завершения работы с обращением

58. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

59. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя ставится личная подпись.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в канцелярии в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);

б) систематический (по входящим регистрационным номерам).

60. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

61. Подлинники обращений, взятых на контроль канцелярией, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в канцелярии в соответствии с номенклатурой дел.

62. Подлинники обращений, поступивших в учреждение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в канцелярии в соответствии с номенклатурой дел.

7. Организация личного приема граждан

63. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц учреждения. Для этого они оборудуются:

а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;

б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

в) доступными местами общественного пользования (туалетами);

г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;

д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

64. Вход в здание, в котором располагаются лица, уполномоченные на личный прием граждан, оборудуется информационной табличкой (вывеской).

65. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением сотрудниками учреждения требований к служебному поведению, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в учреждении, помещение, предназначенное для личного приема может оснащаться специальными средствами.

66. Места получения информации о работе с обращениями в учреждении оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

66. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются бумагой, ручками, бланками документов.

67. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

68. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

69. В помещении для личного приема граждан может быть организован пост охраны.

70. Главным врачом проводится личный прием граждан в помещении кабинета главного врача учреждения.

71. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям учреждения, осуществляется заместителями главного врача, руководителями структурных подразделений учреждения в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым главным врачом.

72. Руководством учреждения осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений.

73. Организацию личного приема граждан руководством учреждения осуществляет канцелярия путем:

а) обеспечения записи граждан на личный приём по их письменным обращениям;
б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством учреждения;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений учреждения, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

74. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений учреждения осуществляют сотрудники лица структурных подразделений путем:

а) обеспечения записи граждан на личный приём;
б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к приему, в канцелярию не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

8. Проведение личного приема

75. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

76. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

77. Сотрудники канцелярии, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

78. При проведении личного приема граждан сотрудники канцелярии вправе привлекать сотрудников структурных подразделений учреждения.

79. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

80. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

81. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. Анализ обращений

83. Руководители структурных подразделений учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;
б) количество и характер решений, принятых по обращениям учреждением в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение учреждения.

84. Руководители структурных подразделений учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

85. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений учреждения направляется в канцелярию аналитическая информация по работе с обращениями граждан.

86. Канцелярия обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад главному врачу.

10. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

87. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

88. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

89. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя.

90. Канцелярия осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

91. В ходе осуществления такого контроля сотрудники канцелярии имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

92. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, проставляется канцелярией штамп «Контроль. Срок до ____».

93. Канцелярия еженедельно направляет структурным подразделениям - ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 14 календарных дней.

94. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля канцелярией после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

95. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

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

97. Руководители структурных подразделений учреждения должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

98. 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.

99. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.

100. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся уполномоченными сотрудниками учреждения не реже 1 раза в год.

101. Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся уполномоченными лицами по приказу главного врача, с участием уполномоченных сотрудников структурных подразделений учреждения на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) сотрудников учреждения, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.