



Министерство здравоохранения Нижегородской области
Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Нижегородской
области

«Детская городская клиническая больница №27 «Айболит»
Московского района г. Нижнего Новгорода»
(ГБУЗ НО ДГКБ № 27 «Айболит»)

ПРИКАЗ

31.03.2025 г.

г. Нижний Новгород

№ 41/2-02

"Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» (ГБУЗ НО ДГКБ №27 «Айболит»)"

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" приказываю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращения граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» (ГБУЗ НО ДГКБ № 27 «Айболит»).

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Главный врач

А.С.Железнов

Порядок рассмотрения обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения Нижегородской области «Детская городская клиническая больница № 27 «Айболит» (ГБУЗ НО ДГКБ №27 «Айболит»)

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 направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ НО ДГКБ №27 «Айболит» (далее медицинская организация) 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 с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав

потребителей»;

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

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

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

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;

- Приказом Минздрава России от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации".

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте медицинской организации в сети Интернет: <https://aibolit27.ru/>, а также на информационных стендах медицинской организации.

3.2. Почтовый адрес медицинской организации: 603035, г. Нижний Новгород, Московский район, ул. Ярошенко, 7А.

Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму 8(831) 234-00-17.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресам: 603035, г. Нижний Новгород, Московский район, ул. Ярошенко, 7А.

Приём заявителей осуществляется по следующему графику:

Главным врачом:

Первая среда каждого месяца - с 13.00 до 16.00;

Заместителем главного врача по медицинской части:

Вторая среда каждого месяца с 13.00 до 16.00

Заведующий поликлиникой №1:

Третья среда каждого месяца – с 09.00 до 12.00

Заведующий поликлиникой №2:

Третья среда каждого месяца – с 13.00 до 16.00

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

- место нахождения медицинской организации;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе (в холле, в ином удобном месте) в медицинскую организацию.

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

4. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в медицинскую организацию.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного 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 руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Основания для рассмотрения обращения гражданина

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

- в письменном виде по почте или факсу в медицинскую организацию;
- в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;
- лично в медицинскую организацию.

5.2. При рассмотрении обращения медицинская организация не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, 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.

5.3.1. В обращениях, поступивших в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено Федеральным законом № 59-ФЗ), автор обращения в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета или на Платформе обратной связи, обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения

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

5.5. Обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5.6. 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.

5.7. Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному рассмотрению.

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

6.4. 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 текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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.

6.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы

или обстоятельства, руководитель, должностное лицо медицинской организации либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7. В случае поступления в медицинскую организацию, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте данной медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

6.9. 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 медицинской организации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

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

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

системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан;».

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

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица медицинской организации обеспечивают:

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

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

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

- 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 медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь

ущемление чести и достоинства граждан.

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в медицинской организации являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Личный прием граждан в медицинской организации

8.1. Организация личного приёма граждан

8.1.1. Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями (далее – руководство медицинской организации) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем медицинской организации.

8.1.2. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

8.1.3. Подготовка документов для приема граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

8.1.4. График личного приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации.

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

8.1.5. 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.

8.1.6. 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 ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

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

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

8.1.10. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в медицинской организации осуществляются соответствующим структурным подразделением медицинской организации (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

8.1.11. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме руководителем медицинской организации и его заместителями, заносятся в журнал, установленной в медицинской организации формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

8.1.12. В обязательном порядке журнал личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации 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.

8.1.13. Ведение журналов личного приема руководителя, заместителя руководителя медицинской организации осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в медицинской организации.

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

8.2.1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 30 минут.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

8.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

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

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

8.3.4. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

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

8.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся

рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе официального сайта медицинской организации.

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

9. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

9.1. Приём письменных обращений граждан

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

9.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

9.1.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

9.1.4. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма;
- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых

автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения (или уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

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

9.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан в форме электронного документа, поступивших с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, осуществляется работниками структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

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

9.2.4. Работники структурного подразделения (уполномоченное лицо), ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

9.2.5. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

9.2.6. Не считаются повторными:

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

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

9.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации. При этом в журнале регистрации делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

9.3.1. По письменному обращению и обращению в форме электронного документа, поступившему с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям руководителя медицинской организации;
- 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».

9.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами 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 сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

9.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию 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 взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации.

9.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

9.3.5. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

9.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются в структурное подразделение (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.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

9.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

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

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

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

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

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

9.4.5. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем медицинской организации или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

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

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

9.4.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

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

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

9.4.13. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации или уполномоченный им его заместитель.

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

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

9.4.16. 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.

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

9.4.18. 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.

9.4.19. Оформленные надлежащим образом ответы передаются в структурное подразделение (уполномоченному лицу) медицинской организации, ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

9.4.20. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в медицинское

учреждение, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в медицинское учреждение в письменной форме..

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

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

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

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа, поступившему с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан 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, поступившему с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан с изложением причин отказа.

10.2. 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, поступившего с использованием федеральной государственной информационной системы Единый портал, иной информационной системы либо официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

11. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию

11.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной в медицинской организации формой.

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

11.3. Структурное подразделение (уполномоченное лицо), ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (или за иной период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан по установленной в медицинской организации форме.

12. Организация контроля за исполнением Порядка

12.1. 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.

12.2. 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.

12.3. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан

осуществляется Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в медицинской организации.

12.4. Соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации.

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

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

12.7. Соответствующее структурное подразделение медицинской организации (уполномоченное лицо), ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации.

12.8. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.9. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.