



Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное научное учреждение
«Научно-исследовательский институт комплексных проблем
сердечно-сосудистых заболеваний»
(НИИ КПССЗ)

ПРИКАЗ

от 09.01.2019

№ 1

г. Кемерово

Об организации рассмотрения обращений граждан

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2016г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Принять к исполнению Порядок рассмотрения обращений граждан в медицинской организации (приложение № 1).
2. Назначить уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.
3. Назначить ответственными за регистрацию обращений граждан, поступивших в бумажном виде и по телефону «горячей линии» — документоведа, в электронном виде — сотрудников научно-образовательного отдела, при личных обращениях — должностных лиц, к которым обратились граждане.
4. Утвердить форму единого журнала регистрации обращений в электронном виде (приложение № 2).
5. Утвердить форму карточки обращений (приложение № 3).
6. Должностным лицам проводить прием граждан по личным вопросам в соответствии с утвержденным графиком (приложение № 4).
7. Должностным лицам обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости с участием граждан, направивших обращения.
8. Все обращения, классифицируемые как жалобы, должны быть рассмотрены на заседании врачебной комиссии, с оформлением протокола врачебной комиссии (Приказ НИИ КПССЗ №1 от 09.01.2019 г.).
9. Заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, ответственному за работу с обращениями граждан обеспечить обобщение

результатов анализа обращений граждан по итогам года и подготовку статистического отчета с соответствующей аналитической запиской.

10. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по клинической работе, главного врача Моисеенкова Г.В.

11. Приказ НИИ КПССЗ от 30.06.2017 №178/1 «О работе с обращениями граждан» считать утратившим силу.

Директор



О.Л. Барбараш

Порядок рассмотрения обращений граждан в Научно-исследовательском институте комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок. В соответствии с настоящим Порядком в Научно-исследовательском институте комплексных проблем сердечно-сосудистых заболеваний (НИИ КПССЗ) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее обращения). Обращения граждан могут поступать непосредственно в организацию или быть направлены на рассмотрение в Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства, Министерство науки и высшего образования Российской Федерации, Министерство здравоохранения Российской Федерации, иные федеральные органы государственной власти, Администрацию Кемеровской области, Совет народных депутатов Кемеровской области, Департамент охраны здоровья населения кемеровской области, иные региональные органы власти.

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

Рассмотрение обращений граждан в НИИ КПССЗ регламентируется следующими нормативно-правовыми актами:

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; - законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. На официальном сайте и на информационных стендах НИИ КПССЗ должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения медицинской организации, почтовый адрес медицинской организации включающий в себя: индекс, область, город, улицу, дом
- адреса официального сайта медицинской организации

- номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии,
- адреса электронной почты для приёма обращений граждан;
- график приема граждан;
- сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в медицинскую организацию;
- форма (бланк) обращения;
- 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.

3.2. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, должен быть размещен в доступном для ознакомления месте.

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане могут обратиться в НИИ КПССЗ:

- лично на приём к директору учреждения, заместителям директора и заместителям главного врача;
- по телефону «горячей линии»;
- посредством почтовой связи;
- в письменном виде посредством электронной почты;
- на официальном сайте в разделе электронная приёмная.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в НИИ КПССЗ с момента поступления – до трех рабочих дней.

Письменные обращения граждан содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию НИИ КПССЗ, в течении семи рабочих дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение

поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

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

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором (заместителем директора по клиническим вопросам) НИИ КПССЗ еще не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник НИИ КПССЗ, 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. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения

В обращении заявитель указывает свои:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- излагает суть предложения, заявления или жалобы,
- ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

Обращение, поступившее в НИИ КПССЗ, подлежит обязательной регистрации.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в НИИ КПССЗ, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц НИИ КПССЗ при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в НИИ КПССЗ, 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.

Должностные лица НИИ КПССЗ обязаны обеспечить:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе протокола врачебной комиссии);

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в 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.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам НИИ КПССЗ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в НИИ КПССЗ 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 НИИ КПССЗ

Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется руководством НИИ КПССЗ в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором. В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации по срочному вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приёма граждан руководителем медицинской организации и его заместителями возлагается на заведующих отделениями, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приёма граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте и на информационном НИИ КПССЗ.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы,

удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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.

Устные обращения гражданина регистрируются непосредственно лицом, осуществляющим прием гражданина в карточку личного приема.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение 2).

Журнал личных обращений граждан включает следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону «горячей линии», звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы фиксируется в письменном виде, в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в

компетенцию НИИ КПССЗ. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в карточке личного приема и в журнале (Приложение 2). 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 остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию НИИ КПССЗ, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в НИИ КПССЗ осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

9.1. Приём письменных обращений граждан Поступающие в НИИ КПССЗ, поступивших в учреждения посредством почтовой связи (письма, телеграммы) принимаются документоведом (уполномоченным лицом), ответственным за регистрацию письменных обращений граждан. 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 руководства.

При приеме письменных обращений документоведом:

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

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 вскрытия конверта, в следующих случаях:

- прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов;
- сам конверт, или приложенные к нему документы повреждены;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- когда приложенные в конверте документы попадают в НИИ КПССЗ ошибочно.

Акт составляется в двух экземплярах на бумажном носителе, подписывается двумя работниками, ответственными за ведение делопроизводства. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

9.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в НИИ КПССЗ, производится документоведом, в журнале в срок до трех дней с даты их поступления.

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

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал. Документовед, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки. Прошедшие регистрацию обращения граждан в день регистрации или на следующий рабочий день, при поступлении документов в конце рабочего дня направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к личному рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям директора, главного врача;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки;

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции НИИ КПССЗ, в срок до 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 в течение семи дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в НИИ КПССЗ 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 директору НИИ КПССЗ.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников НИИ КПССЗ, 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.

Все обращения, поступившие в НИИ КПССЗ, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица НИИ КПССЗ, 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.

Обращения, рассмотренные директором НИИ КПССЗ, передаются документоведу (уполномоченному лицу), ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующей передачи обращения назначенному исполнителю - заместителям директора, главного врача или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

9.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения согласовывается с заместителем главного врача по клинико-экспертной работе, затем подписывается директором.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений, а также за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители и лицо, подписавшее ответ.

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

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через документоведа, ответственного за регистрацию обращений граждан.

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

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

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

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

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

Перед передачей ответов заявителям на подпись директору или главному врачу документовед, проверяет соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Ответы на обращения граждан в случае, если обращение поступало на имя директора подписывает директор НИИ КПССЗ, в случаях, если обращение поступало не на имя директора, то ответ на обращение подписывает заместитель директора по клиническим вопросам, главный врач.

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

Подлинные личные 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.

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

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Перед передачей ответов заявителям на отправку документов, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в НИИ КПССЗ в форме электронного документа, направляется документоведом в соответствии с пожеланием заявителя по электронной почте, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела, в соответствии с номенклатурой дел.

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

10. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются: - ответ на все поставленные в обращении (в устной, 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.

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. Организация контроля за исполнением Порядка

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.

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.

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в НИИ КПССЗ из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в НИИ КПССЗ в соответствии с поручением директора.

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

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

Документовед, отвечает за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, директору НИИ КПССЗ.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора, главного врача по направлениям.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в НИИ КПССЗ 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.

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, составляющих охраняемую законом тайну, влекут в отношении виновных лиц НИИ КПССЗ ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

12. Анализ обращений, поступивших в НИИ КПССЗ

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, документовед осуществляет учет обращений граждан, поступивших в НИИ КПССЗ.

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в электронном виде по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе обобщает результаты отчета обращений граждан по итогам года и подготавливает соответствующую аналитическую записку с указанием предложений, направленных на устранение выявленных дефектов и недостатков.

Журнал регистрации обращений

[illegible]

Карточка приёма обращений

№	Карточка приёма обращений	дата:
ФИО:		
Социальное положение:		
Адрес:		
Контактный телефон:		
Содержание обращения:		
ФИО, должность лица, осуществлявшего приём:		

	Карточка личного приёма	
Резолюция		
Результат рассмотрения:		
Разъяснено устно	Требуется письменного ответа	