

Приложение
к приказу ФБУ Центр
реабилитации ФСС РФ
«Вятские Увалы»
от «17» февраля 2022 года
№ 162

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений и жалоб граждан
в ФБУ Центр реабилитации ФСС РФ «Вятские Увалы»

1. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений и жалоб граждан в ФБУ Центр реабилитации ФСС РФ «Вятские Увалы» (далее - Положение) определяет порядок организации, обеспечения полного и своевременного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан, включая организацию личного приема граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

2. Настоящее Положение распространяется на все обращения и жалобы граждан, поступившие в ФБУ Центр реабилитации ФСС РФ «Вятские Увалы» (далее – Учреждение) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения и жалобы граждан, подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

3. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений и жалоб в соответствии с их трудовыми функциями, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

4. Заместители руководителя Учреждения, а также руководители соответствующих структурных подразделений Учреждения обеспечивают организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений и жалоб, состояние рассмотрения обращений и жалоб в структурных подразделениях Учреждения.

5. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений и жалоб, обеспечивают обработку и защиту персональных данных

обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в соответствии с локальными правовыми актами Учреждения.

6. Обращения и жалобы, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению Работниками в соответствии с их компетенцией.

II. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

7. Сведения о месте нахождения Учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: www.vyatuval.ru.

8. Почтовый адрес Учреждения: 613000, Кировская область, м. р-н Кирово-Чепецкий, с.п. Бурмакинское, с. Бурмакино.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приему, рабочим телефонам сотрудников Учреждения: (83361) 68-131.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан: vyatuval@vyatuval.kirov.ru.

9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений производится по адресу: 613000, Кировская область, м. р-н Кирово-Чепецкий, с.п. Бурмакинское, с. Бурмакино.

Режим работы Учреждения (по московскому времени):

Понедельник - пятница 08³⁰ - 16¹²

Обеденный перерыв 12⁰⁰ - 12³⁰.

В случае изменений в режиме работы информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

10. На официальном сайте www.vyatuval.ru., на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта Учреждения;
- настоящее Положение.

11. Информирование граждан о факте поступления обращения и жалоб, их регистрационных реквизитах, должности заместителя руководителя Учреждения и его фамилии, имени, отчества, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляется:

- лично;
- в письменном виде почтой;
- электронной почтой;
- по телефону (83361) 68 - 131.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращений и жалоб по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Учреждения, ответственных за исполнение рассмотрения

обращений и жалоб.

12. График личного приема граждан размещается на информационном стенде Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения www.vyatuval.ru.

III. Прием и регистрация обращений и жалоб

13. Поступающие в Учреждение обращения и жалобы посредством почтового отправления принимаются и регистрируются делопроизводителем. Обращения и жалобы, направленные по факсимильной связи, электронной почте принимаются и

регистрируются секретарем руководителя Учреждения.

Обращения и жалобы, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента – поступления не более 3-х дней.

14. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение, заявление или жалоба гражданина.

В письменном обращении в обязательном порядке указываются:

- наименование организации, в которое направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- физическим лицом - фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии);

- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

суть обращения, заявления или жалобы.

В письменном обращении ставятся личная подпись, дата, а также по желанию гражданина - номер контактного телефона.

15. Гражданин вправе приложить к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии 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:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

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

16. 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.

17. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, делопроизводитель:

- а) проверяет правильность адресности корреспонденции;
- б) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- в) сортирует ответы на запросы по обращениям;
- г) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалывают под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

18. По выявленным нарушениям и недостаткам 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, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2-х экземплярах. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам.

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

20. Регистрация всех обращений, с учетом пункта 15 настоящего Положения, производится делопроизводителем и секретарем руководителя Учреждения путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее - АСУ).

21. Каждое поступившее обращение проверяется на повторность обращения.

22. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при их наличии) на лицевой стороне первого листа в свободном от текста поле проставляется штамп (на электронном документе электронный штамп) установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

23. 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 в течение рабочего

дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа регистрируется только одно из обращений. При этом делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

24. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первоначальные с отметкой "Повторное".

25. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам, обращения, в которых содержатся новые вопросы и дополнительные сведения.

26. Зарегистрированные оригиналы обращений и жалоб с резолюцией формируются в соответствующие архивные дела для хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

27. Поступившие письменные обращения и жалобы, не зависимо от содержания, передаются для рассмотрения руководителю Учреждения и соответствующим заместителям руководителя Учреждения (далее – руководство Учреждения).

28. После рассмотрения руководством Учреждения обращения и жалобы вместе с резолюциями возвращаются делопроизводителю.

29. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Учреждения, ответственным является структурное подразделение, указанное в резолюции первым (далее - ответственное структурное подразделение). Оно осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям направляются копии обращения.

30. Исполнители и соисполнители, указанные в резолюции, в равной степени несут ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений и жалоб.

IV. Основания для направления обращения или жалобы

31. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления документов, не предусмотренных

действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;

5) отказ в оказании медицинской помощи;

6) неудовлетворенность качеством и организацией медицинской помощи;

7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

8) неудовлетворенность принятыми решениями Учреждения или его должностными лицами и работниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;

9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны работников Учреждения;

10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами;

11) иных случаях, относящихся к компетенции Учреждения.

V. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Учреждения

32. Руководитель ответственного структурного подразделения и структурного подразделения - соисполнителя принимают поступившие обращения, знакомятся с его содержанием, и после принятия решения об их рассмотрении, определяет в качестве исполнителей работников соответствующих структурного подразделения Учреждения.

33. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Учреждения его руководитель, в срок до 2 рабочих дней с даты поступления, возвращает его руководству Учреждения с пометкой для внесения соответствующих исправлений в АСУ и передачи обращения по принадлежности.

35. Передача обращений из одного структурного подразделения Учреждения в другое осуществляется только на основании соответствующей служебной записки, в которой указывается причина возврата и наименование структурного подразделения Учреждения, которому необходимо направить обращение на рассмотрение.

36. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Учреждения о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Учреждения в соответствии с распределением обязанностей.

37. Руководство Учреждения определяет ответственное структурное подразделение по обращениям, требующим рассмотрения несколькими структурными подразделениями Учреждения.

38. Руководитель ответственного структурного подразделения дает

поручение работникам в соответствии с возложенными на них функциями о рассмотрении обращения.

39. Исполнитель знакомится с содержанием обращения, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

40. 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.

41. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации в Учреждении обращение возвращается лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

42. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, 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.

43. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается лицу, направившему обращение, если его личные данные и почтовый адрес поддаются прочтению.

44. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который 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 по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение.

Ответственное структурное подразделение оформляет данное решение в виде заключения (справки, служебной записки), по согласованию с курирующим заместителем руководителя Учреждения, и готовит ответ в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

45. 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, лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

46. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, лицо вправе вновь направить обращение в Учреждение.

47. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не

входит в компетенцию Учреждения, 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.

48. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу устанавливается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ от 02 мая 2006 года «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», срок рассмотрения обращения продлевается не более чем на 30 дней, с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, направившего обращение.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, 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.

49. Структурные подразделения - соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, представляют в ответственное структурное подразделение предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

50. В случае если данных, указанных в обращении или жалобе, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем ответственного структурного подразделения принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

51. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению или жалобе. Подготовленный ответ исполнителем распечатывается в установленном порядке на бланке Учреждения для представления на согласование руководителю структурного подразделения Учреждения. После чего проект ответа передается на подпись руководителю Учреждения.

52. Перед подписанием ответа лицу в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения - соисполнителя проект ответа визируется всеми структурными подразделениями - соисполнителями.

53. Гражданину на одно или несколько его обращений, полученных одновременно, направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в них. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

54. Руководитель ответственного структурного подразделения, подписавший ответ, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и

четкость изложения сути ответа, достоверность ссылок на законодательные и иные нормативные правовые акты, а также локальные правовые акты Учреждения.

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

56. Ответы на обращения направляются делопроизводителю для регистрации и отправки адресатам почтовым отправлением.

57. Делопроизводитель Учреждения перед отправкой ответа 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.

VI. Порядок направления ответа на обращение

58. После проверки ответа на наличие подписей, виз, приложений к ответу, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента производится сортировка писем для:

а) отправки ответа лицу в случае, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении;

б) отправки ответа лицу в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

59. Отправка ответов на обращения осуществляется делопроизводителем Учреждения не позднее следующего дня, следующего за днем после регистрации ответа в АСУ.

VII. Порядок завершения работы с обращением

60. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с его согласия, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

61. На каждом обращении и жалобе после принятия решения об окончании его рассмотрения делается надпись "В дело", ставится личная подпись и указывается дата.

62. Документы исполненных обращений и жалоб в делах располагаются по входящим регистрационным номерам.

63. Подлинники обращений и жалоб, поступивших в Учреждение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела делопроизводителем Учреждения в соответствии с номенклатурой дел.

64. Не подлежат формированию в дела обращения и жалобы без принятого решения по ним.

VIII. Личный прием граждан

65. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, осуществляется руководством Учреждения, руководителями структурных подразделений.

66. Личный прием граждан осуществляется по адресу: обл. Кировская, р-н Кирово - Чепецкий, с. Бурмакино.

Часы приема руководителя Учреждения:

Вторник, четверг - 10⁰⁰ - 12⁰⁰;

Часы приема заместителя руководителя по общим вопросам:

Понедельник, пятница - 10⁰⁰ - 12⁰⁰;

Часы приема заместителя руководителя по медицинской части:

Вторник, четверг - 13⁰⁰ - 14⁰⁰.

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

67. Организацию личного приема граждан руководством Учреждения осуществляет секретарь руководителя Учреждения:

- записи граждан на личный прием на основании письменных обращений или устного личного обращения граждан;

- согласования с руководством Учреждения даты и времени приема граждан;

- направления гражданину уведомления о личном приеме руководством Учреждения.

68. Подготовка документов для приема граждан руководителем Учреждения и его заместителями возлагается на руководителя структурного подразделения Учреждения, к компетенции которого относится предмет обращения и (или) жалобы гражданина.

Организация приема граждан осуществляется в кабинете руководителя, заместителей руководителя Учреждения.

Помещения, в которых осуществляется личный прием граждан (далее - помещение для приема граждан), должны обеспечивать комфортное расположение граждан и работников Учреждения.

Вход и передвижение по помещению, в котором проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

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

70. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

71. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

72. Регистрация приема граждан осуществляется секретарем в журнале с

указанием тематики вопроса, даты обращения (число, месяц, год), ФИО, дополнительных данных, также о принятых мерах по результатам рассмотрения личного обращения заявителя.

73. Секретарь руководителя Учреждения вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов.

74. При проведении личного приема граждан могут быть привлечены работники структурных подразделений Учреждения в соответствии с их компетенцией.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых 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.

75. Если в ходе личного приема выясняется, что решение вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

77. 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.

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

IX. Права и гарантии гражданина и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб

79. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, 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 законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в

административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательство Российской Федерации;

- 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

80. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

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

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

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

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

81. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) Учреждения при рассмотрении обращения, по решению суда.

82. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

83. 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 заместителю руководителя Учреждения или руководителю соответствующего структурного подразделения Учреждения, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений или жалоб в Учреждении является:

- 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 и жалоб.

Х. Анализ обращений и жалоб, поступивших в Учреждение

84. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель директора по медицинской части осуществляет учет и анализ обращений и жалоб граждан, поступивших в Учреждение:

- количество и характер рассмотренных обращений и жалоб граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям и жалобам граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениям;

85. Заместитель директора по медицинской части организует учет и анализ вопросов, подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

XI. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями и жалобами

86. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями 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.

87. 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.

88. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения и руководителем структурного подразделения - соисполнителем.

В ходе осуществления контроля руководители структурных подразделений и руководители структурных подразделений - соисполнители:

- а) запрашивать у исполнителей 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.

89. Контроль за сроками рассмотрения обращений и жалоб граждан осуществляет секретарь руководителя.

Заместитель директора по медицинской части осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

90. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу.

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

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, не подлежат снятию с контроля.

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

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

- истечение срока обращения;

- поступление в Учреждение обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

93. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействий) должностных лиц Учреждения регламентируется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

94. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни и персональных данных гражданина влекут в отношении виновных Работников ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

95. Контроль за выполнением настоящего Положения осуществляет руководитель Учреждения.