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 АУЗ ВО «ВКСП № 7» 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).

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих

отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан

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

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- 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»;

- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- 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;

- приказом департамента здравоохранения Воронежской области от 13.01.2017 № 55 «Об утверждении инструкции об организации рассмотрения обращений граждан департаментом здравоохранения Воронежской области».

Порядок рассмотрения обращений граждан в автономном учреждении здравоохранения Воронежской области «Воронежская клиническая стоматологическая поликлиника № 7» заимствован из информационных материалов порядка рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, разработанных департаментом здравоохранения Воронежской области (письмо ДЗ ВО от 25.01.2017 № 81-11/421).

3. Порядок информирования граждан о рассмотрении обращений

1. На официальном сайте и на информационных стендах АУЗ ВО «ВКСП № 7» размещена следующая информация:

- почтовый адрес, включающий в себя: индекс, область, город, улицу, дом;

- адрес официального сайта;

- номера телефонов для справок по обращениям граждан, адрес электронной почты для приёма обращений граждан;

- график приема граждан;

- сведения о месте регистрации письменных обращении при личном обращении гражданина в АУЗ ВО «ВКСП № 7»;

- форма (бланк) обращения;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц АУЗ ВО «ВКСП № 7» в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения.

2. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в АУЗ ВО «ВКСП № 7».

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

- лично в АУЗ ВО «ВКСП № 7»;

- по телефону;

- в письменном виде почтой в АУЗ ВО «ВКСП № 7»;

- по электронной почте в АУЗ ВО «ВКСП № 7».

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в АУЗ ВО «ВКСП №7» с момента поступления – до трех дней.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции АУЗ ВО «ВКСП №7», до семи дней со дня их регистрации в поликлинике подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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 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 главным врачом (заместителем главного врача по медицинской части) АУЗ ВО «ВКСП № 7» 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7», 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 граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в АУЗ ВО «ВКСП № 7»:

- в письменном виде по почте или факсу;

- электронной почтой;

- личном приёме;

- по телефону.

При рассмотрении обращения специалисты АУЗ ВО «ВКСП № 7» 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.

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, уведомление о переадресации обращения (при наличии), 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7», подлежит обязательному приему.

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;

- 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 неоднократно 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7», с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц

АУЗ ВО «ВКСП № 7» при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в АУЗ ВО «ВКСП № 7», 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;

- 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7» обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения, с оформлением протокола (в том числе ВК, приложение № 5);

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

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

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

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам АУЗ ВО «ВКСП № 7» 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7» являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте АУЗ ВО «ВКСП № 7».

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте АУЗ ВО «ВКСП № 7» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта АУЗ ВО «ВКСП № 7».

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

9. Личный приём граждан в АУЗ ВО «ВКСП № 7»

9.1. Организация личного приёма граждан.

Личный приём граждан осуществляется главным врачом АУЗ ВО «ВКСП № 7» и заместителем главного врача по медицинской части (далее – руководство поликлиники) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом АУЗ ВО «ВКСП № 7».

В случае обращения гражданина к руководству поликлиники по срочному, с точки зрения гражданина, 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 главным врачом АУЗ ВО «ВКСП № 7» и его заместителем возлагается на руководителей структурных подразделений и специалистов, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приёма граждан руководством поликлиники размещается на официальном сайте и на информационном стенде АУЗ ВО «ВКСП № 7».

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

Во время личного приёма 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. При регистрации письменного обращения гражданина во время личного приёма руководства поликлиники оформляется лист встречи с заявителем (при рассмотрении обращения №\_\_\_\_от\_\_\_\_\_). Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. Учёт (регистрация) устных обращений граждан и их содержание заносятся секретарем-машинисткой АУЗ ВО «ВКСП № 7» из карточки личного приёма граждан (приложение № 3), заполненной руководством поликлиники, непосредственно в журнал, который пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (приложение № 2). В карточку личного приема гражданина заносятся: содержание устного обращения, сведения, необходимые для рассмотрения устного обращения, результаты рассмотрения.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать 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.

При получении запроса по телефону специалист поликлиники подробно, в вежливой, корректной форме информирует обратившегося гражданина по интересующим его вопросам. В ходе ответа специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;

- предлагает абоненту представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

- лаконично даёт ответ по существу вопроса, за исключением сведений, составляющих врачебную или иную, охраняемую законодательством Российской Федерации, тайну;

- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;

- при невозможности ответить на поставленный вопрос сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

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 приёма. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

Если в ходе личного приёма выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию АУЗ ВО «ВКСП № 7», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приёма и учёт обращений граждан, рассмотренных на личном приёме в АУЗ ВО «ВКСП № 7» осуществляет заместитель главного врача по медицинской части, ответственный за работу с обращениями граждан.

9.2. Требования к месту ожидания и приёма заявителей

Кабинет № 30 (приёмная) поликлиники обеспечивает комфортные условия для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов, оборудован столом, стульями, телефонным аппаратом, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов) и справочником служебных телефонов сотрудников АУЗ ВО «ВКСП № 7».

10. Работа с письменными обращениями граждан

в АУЗ ВО «ВКСП № 7»

10.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в АУЗ ВО «ВКСП № 7» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарём-машинисткой поликлиники.

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 заместителем главного врача по медицинской части, ответственного за регистрацию обращений граждан.

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. В случае отсутствия самого текста письма секретарь-машинистка поликлиники, принимающая 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 заместителем главного врача по медицинской части, ответственным за работу с обращениями граждан.

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.

10.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в АУЗ ВО «ВКСП № 7», производится секретарём-машинисткой поликлиники в журнале, в срок до трёх дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарём-машинисткой поликлиники, путём ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал.

На каждом письменном обращении проставляется дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

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 зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу АУЗ ВО «ВКСП № 7».

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. 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 заместителем главного врача по медицинской части, специалистам поликлиники по направлениям;

- 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».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции АУЗ ВО «ВКСП № 7», 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7» 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 главному врачу АУЗ ВО «ВКСП № 7».

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников АУЗ ВО «ВКСП № 7», 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 АУЗ ВО «ВКСП № 7», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица АУЗ ВО «ВКСП № 7», 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 главным врачом АУЗ ВО «ВКСП № 7», передаются в секретарю-машинистке поликлиники для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителю главного врача по медицинской части или специалисту поликлиники по курируемому вопросу, указанному в обращении, для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Письменный ответ гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения подписывается главным врачом АУЗ ВО «ВКСП № 7».

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 секретаря-машинистку поликлиники.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимает главный врач АУЗ ВО «ВКСП № 7».

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.

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

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач АУЗ ВО «ВКСП № 7».

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.

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь-машинистка поликлиники 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.

Оформленные надлежащим образом ответы секретарь-машинистка поликлиники направляет их адресатам почтовым отправлением.

Ответ на обращение, поступившее в АУЗ ВО «ВКСП № 7» в форме электронного документа, направляется секретарём-машинисткой поликлиники 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 ответом заявителю формируются в дела секретарём-машинисткой.

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

11. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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.

12. Анализ обращений, поступивших в АУЗ ВО «ВКСП № 7»

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

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо АУЗ ВО «ВКСП № 7» осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в поликлинику.

Заместитель главного врача по медицинской части обеспечивает учёт и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;

- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организуют учёт и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Заместитель главного врача по медицинской части обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку, а также составляет отчетность указанного раздела работы по запросу департамента здравоохранения Воронежской области.

13. 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 медицинской части осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в АУЗ ВО «ВКСП № 7» из департамента здравоохранения Воронежской области, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в АУЗ ВО «ВКСП № 7» в соответствии с поручением главного врача АУЗ ВО «ВКСП № 7».

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

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

Секретарь-машинистка поликлиники оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу АУЗ ВО «ВКСП № 7».

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителя главного врача по медицинской части, специалистов АУЗ ВО «ВКСП № 7» по направлениям.

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

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в АУЗ ВО «ВКСП № 7» 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 должностных лиц АУЗ ВО «ВКСП № 7» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в АУЗ ВО «ВКСП №7», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью АУЗ ВО «ВКСП № 7» по работе с обращениями граждан.