

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
**ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**«ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА ЗАТО Г.СЕВЕРОМОРСК»**

**ПРИКАЗ № 64**

от «04» февраля 2020 года

г. Североморск

**Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск»**

Руководствуясь требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**Приказываю:**

1. Утвердить и ввести в действие с 05.02.2020 Порядок рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск» (далее - Порядок), (далее - ЦРБ) (приложение 1).
2. Назначить ответственными лицами с 05.02.2020 г.:
  - 2.1. За организацию работы с обращениями граждан - заместителя главного врача по медицинской части.
  - 2.2. За регистрацию обращений граждан - делопроизводителя канцелярии Е.Н.Третьякову.
  - 2.3. За контроль сроков исполнения, подготовку ответа, сдачи отчетов, ведение журнала учета обращения граждан - делопроизводителя канцелярии К.В. Шиловского.
3. Руководителям структурных подразделений своевременно готовить и предоставлять проекты ответов на обращения граждан.
  - 3.1. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя главного врача по медицинской части.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ МУРМАНСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБЛАСТНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА ЗАТО Г.СЕВЕРОМОРСК»

Приложения №1  
К приказу главного врача  
ЦРБ ЗАТО «Североморск»  
04 февраля 2020 № 64  
УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
В.И.Сердюк  
04 февраля 2020 г.

**Порядок  
рассмотрения обращений граждан  
в ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск»**

**Североморск 2020**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящей Порядок рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск» (далее - Порядок) разработан в соответствии с федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений поступивших в ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск» (далее - ЦРБ) от граждан и организаций, с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.4. 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).

1.5. Основные понятия, используемые в Порядке:

1.5.1 Обращение гражданина- направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в ЦРБ;

1.5.2 Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности ЦРБ;

1.5.3 Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов;

1.5.4 Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

1.5.5 Письменное обращение - обращение гражданина в ЦРБ, изложенное в письменной форме;

1.5.6 Устное обращение - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан руководством ЦРБ;

1.5.7 Электронное обращение — обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

1.5.8 Личный прием граждан - прием граждан главным врачом и руководством ЦРБ, согласно утвержденному графику;

1.5.9 Коллективное обращение - обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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

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

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

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

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

- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. «О персональных данных»;

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

- приказом МЗ РФ от 05.05.2012 г. № 520 «Об утверждении порядка создания и деятельности

врачебной комиссии медицинской организации»;

- приказом МЗ РФ от 15.10.2012 г. № 414н «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством здравоохранения Российской Федерации государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок»;

- приказом МЗ РФ от 21.12.2012 г. № 1340н «Об утверждении порядка организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности».

### **3. Срок рассмотрения обращения**

3.1. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления - не более одного дня.

3.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ЦРБ, в срок до пяти 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.

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

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

3.5. Руководитель ГОБУЗ «ЦРБ ЗАТО г. Североморск» вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращений граждан:

- поручения с отметкой «незамедлительно» исполняются безотлагательно, в течение 1 дня со дня подписания;

- поручения с отметкой «весьма срочно» исполняются с рок не позднее 3 дней со дня регистрации;

- поручения с отметкой «срочно» исполняются не позднее 14 дней со дня регистрации.

3.6. 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) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ЦРБ, 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.

## **4. Регистрация обращений**

4.1. Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в журнале регистрации обращений и в обязательном порядке доводятся до главного врача (Приложение 1).

4.2. В журнале регистрации указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;
- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;
- дата поступления обращения;
- краткое содержание обращения;
- дата ответа;
- форма передачи ответа исполнителю;
- исполнитель.

4.3. Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

4.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми и по возможности направляются адресату.

4.5. Если письмо переслано, то в журнале указывается, откуда оно поступило, проставляются:

- исходящие номер и дата;
- регистрационный номер;
- краткое содержание письма;
- отметка о форме и сроке исполнения.

4.6. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

4.7. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

## **5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан**

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

- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

5.2. В обращении заявитель указывает либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.3. 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.

5.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также

представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.5. Обращение, поступившее в ЦРБ, подлежит обязательному приему.

## **6. Рассмотрение обращений**

6.1 Обязанности по рассмотрению обращений возлагаются на профильных заместителей главного врача.

6.2. При рассмотрении предложений, заявлений и жалоб профильные заместители главного врача обязаны:

- внимательно разобраться в сущности вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным их исполнением;
- сообщить заявителям в письменной форме о решении, принятом по их обращениям, с необходимым обоснованием, в случае необходимости разъяснить порядок обжалования.

6.3. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.4. ЦРБ по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

6.5. Обращение без указания фамилии, адреса не рассматривается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице его подготавливающим, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в соответствии с его подведомственностью.

6.6. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников Учреждения, а так же членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.7. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6.10. Ответ на обращение подписывается главным врачом ЦРБ.

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц ЦРБ при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, 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 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.

7.2. Должностные лица ЦРБ обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

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

7.4. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений 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 ЦРБ**

8.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителями (далее - руководство ЦРБ) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

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

8.3. Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся

вопросы, поставленные в обращении.

8.4. График приема граждан руководством ЦРБ размещается на официальном сайте ЦРБ и на информационных стендах.

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

8.6. 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 20 минут.

8.7. Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

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

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

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

8.13. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством ЦРБ, непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью (Приложение 1 к Порядку).

8.14. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

8.15. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале регистрации обращений.

## **9. Работа с письменными обращениями граждан в ЦРБ**

9.1. Поступающие в ЦРБ письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются структурным подразделением ответственным за регистрацию обращений граждан.

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

9.3. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);



- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п., а также на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

9.4. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается работником структурного подразделения, ответственным за регистрацию обращений 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. Регистрация письменных обращений граждан**

10.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ЦРБ. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

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

- принятии к рассмотрению;
- передаче на рассмотрение заместителям 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;
- списании «В дело».

10.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ЦРБ 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.

10.4. Обращения, рассмотренные главным врачом, передаются в структурное подразделение ответственным за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

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

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

10.6. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение

обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

10.8. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

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

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

10.12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

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

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

## **11. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию**

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

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

Заместители главного врача:

а) обеспечивают учет 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.

б) организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

11.3. Лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

## **12. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений**

12.1 Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

## **13. Хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением**

13.1 Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется секретарем- стенографисткой и ведется отдельно от других видов делопроизводства в Журнале регистрации обращений (Приложение 2)

13.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

13.3. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или способом, обеспечивающим их сохранность.

13.4. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал по письменному обращению подшивается его копия, а так же копии сопроводительного документа и ответа автору.

13.5. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке, каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в виде самостоятельной группы.

13.6. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.

13.7. При оформлении дел проверяется правильность направления документов в дело. Неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

13.8. Дела с материалами переписки (письменные обращения) хранятся в текущем делопроизводстве.

13.9. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнение работник обязан передать по указанию все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

13.10. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением - 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральной архивной службой России.

13.11. Личная ответственность за состоянием делопроизводства по предложениям, заявлениям и жалобам граждан и сохранность документов возлагается на заместителя главного врача по медицинской части.

#### Приложение 1

##### Журнал регистрации обращений

<b>ФИО заявителя</b>	<b>Адрес заявителя</b>	<b>Дата поступления обращения</b>	<b>Содержание обращения</b>	<b>Дата и ответа и форма передачи ответа</b>	<b>Приложения</b>

#### Приложение 2

##### НОМЕНКЛАТУРА ДЕЛ

<b>Индекс дела</b>	<b>Заголовок дела (тома, частей)</b>	<b>Кол-во дел (томов, частей)</b>	<b>Срок хранения и статьи по перечню</b>	<b>Примечание</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>