



ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ОРЕНБУРГСКИЙ ОБЛАСТНОЙ КЛИНИЧЕСКИЙ НАРКОЛОГИЧЕСКИЙ
ДИСПАНСЕР»

П Р И К А З

« 12 » апреля 2023 г. Оренбург

№ 104

Об организации работы с обращениями
граждан в ГАУЗ «ООКНД»

В целях совершенствования работы по контролю качества медицинской помощи, во исполнение Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «ООКНД» (приложение 1).

2. Заместителю главного врача по организационно-методической работе **Карповой Е.С.** организовать работу с жалобами, обращениями, поступающими в адрес диспансера, в рамках чего:

2.1. соблюдать конфиденциальность рассмотрения жалоб и обращений (строго внутренние служебные материалы);

2.2. назначать ответственных за рассмотрение и подготовку ответов заявителю в рекомендуемые законодательством сроки или сроки, предъявляемые в запросе вышестоящих органов, органов прокуратуры и т.д.;

2.3. врачу-рентгенологу **Курлаевой Д.В.:**

2.3.1. обеспечить ежедневный приём и регистрацию жалоб, обращений (в день поступления), поступающих из приёмной главного врача;

2.3.2. ведение картотеки ответов на жалобы на письменном носителе и в электронном виде;

2.3.3. ведение статистики жалоб по тематике, сферам деятельности;

2.3.4. подготовку в адрес руководителя ежеквартальных, ежегодных отчётов по ведению раздела жалоб.

2.4. Начальнику информационно-вычислительного отдела **Куликову М.А.:**

2.4.1. обеспечить сбор информации о поступающих обращениях на блог главного врача для своевременной подготовки ответа;

2.4.2. ежемесячно проводить анализ отзывов о ГАУЗ «ООКНД» в сети Интернет с предоставлением данных в ОМО.

3. Заместителям главного врача по ЭВН **Гурову А.В.**, по медицинской части **Чехонадскому И.Д.**, по организационно методической работе **Карповой Е.С.**, заведующей диспансерно-поликлиническим отделением (для взрослых)

Чернецкой М.В. оказывать методическое руководство в подготовке ответов на жалобы и заявления граждан.

4. Заместителю главного врача по ЭВН **Гурову А.В.** организовать проведение внутреннего контроля по факту обращения с оформлением протокола.

5. Заведующим филиалами, директору Бугурусланского филиала, заведующим отделений:

5.1 Обеспечить свободный доступ к «Книге жалоб и предложений» для посетителей и пациентов, либо вывесить указание о ее местонахождении на информационных стендах.

5.2 Осуществлять ежедневный текущий контроль за поступлением жалоб и предложений.

5.3 При наличии обоснованных жалоб, информировать заместителя главного врача по ОМР **Карпову Е.С.**

5.4 Ежемесячно до 5 числа месяца, следующего за отчетным, обеспечить подачу отчета по мониторингу обращений граждан в организационно-методический отдел.

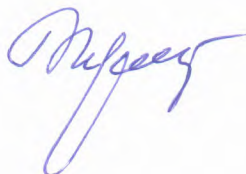
6. Утвердить форму отчета по мониторингу обращений граждан (приложение 2)

7. Утвердить график личного приема граждан в ГАУЗ «/ООКНД» (приложение 3)

8. Начальнику отдела кадров **Каско В.В.** ознакомить указанных лиц под роспись.

9. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач
ГАУЗ «ООКНД»



В.В. Карпец

Порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «ООКНД».

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ГАУЗ «ООКНД» 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.

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

Рассмотрение обращений граждан в ГАУЗ «ООКНД» регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05. 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 08.03.2018 г. № 22 ФЗ «О введении в действие кодекса административного судопроизводства Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 02.07. 1992 г. № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11. 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. Сведения о месте нахождения ГАУЗ «ООКНД», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе

электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ГАУЗ «ООНД» по ссылке: www.narko56.ru

3.2. Срок регистрации письменных обращений в ГАУЗ «ООНД» с момента поступления - три дня.

3.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции диспансера, в срок до семи дней со дня их регистрации в ГАУЗ «ООНД» подлежат переадресации в соответствующие органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

3.5. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу диспансера, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.6. 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) ГАУЗ «ООНД» не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

3.7. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГАУЗ «ООНД», 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.

3.8. При обращении (жалобе) по вопросу нарушения прав граждан в сфере здравоохранения информирование граждан осуществляется в соответствии с приложением № 1.

3.9. В случае получения в адрес диспансера запроса государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, необходимо в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.10. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан:

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в ГАУЗ «ООКНД»:

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

При рассмотрении обращения ГАУЗ «ООКНД» 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 наименование диспансера (ГАУЗ «ООКНД»), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица диспансера, либо должность соответствующего лица диспансера, 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.

Гражданин вправе приложить 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) 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.

3.11. Обращение, поступившее в ГАУЗ «ООКНД», подлежит обязательному приему.

3.12. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее

направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

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

- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи, сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.13. Права граждан и обязанности должностных лиц ГАУЗ «ООКНД» при рассмотрении обращений.

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ГАУЗ «ООКНД», при желании, имеет право:

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

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

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

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица ГАУЗ «ООКНД» 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.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГАУЗ «ООКНД» 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 ГАУЗ «ООКНД» 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;
- рассмотрение обращения в рекомендуемые сроки.

4. Личный приём граждан в ГАУЗ «ООКНД»

Личный прием граждан осуществляется главным врачом ГАУЗ «ООКНД» или лицом, его замещающим (далее – руководство ГАУЗ «ООКНД») в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым главным врачом ГАУЗ «ООКНД».

График приёма граждан руководством ГАУЗ «ООКНД» размещается на официальном сайте ГАУЗ «ООКНД» и в приёмной главного врача.

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

Подготовка документов для приема граждан главным врачом ГАУЗ «ООКНД» или лицом его замещающим возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

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 приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

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.

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

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию ГАУЗ «ООКНД», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в ГАУЗ «ООКНД» осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся непосредственно в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

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.

5. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация письменных обращений граждан, поступивших в ГАУЗ «ООКНД», производится секретарём, после визы главного врача. На каждом письменном обращении секретарём проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Далее обращение в течение одного рабочего дня секретарём направляется работнику структурного подразделения, ответственного за регистрацию обращений граждан, для регистрации в журнале, с внесением в журнал даты регистрации и регистрационного номера, выданного секретарём.

Ответственный за регистрацию обращений граждан в течение рабочего дня направляет обращение в структурное отделение, в соответствии с визой главного врача, с указанием в рабочем журнале даты и способа направления обращения в структурное подразделение и ФИО исполнителя ответа на данное обращение.

Регистрация обращений граждан, поступивших по электронной почте проводится аналогичным образом, после их распечатки секретарём с электронной почты диспансера.

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

Повторными считаются обращения, поступившие в ГАУЗ «ООКНД» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

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

Не считаются повторными:

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

Все обращения, поступившие в ГАУЗ «ООКНД», подлежат обязательному рассмотрению.

6. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в визе главного врача, заместителя главного врача ГАУЗ «ООКНД» первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если главным врачом ГАУЗ «ООКНД» определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в визе главного врача исполнители.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через соответствующее структурное подразделение (уполномоченное лицо) ГАУЗ «ООКНД», ответственное за регистрацию обращений граждан.

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

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

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

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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.

При поступлении обращения (жалобы) на оказание медицинской услуги рассмотрение данного обращения заслушивается на лечебно - контрольной подкомиссии Врачебной комиссии диспансера с подготовкой протокола заседания комиссии, где делаются выводы об обоснованности или необоснованности медицинских претензий данного обращения. При обоснованности медицинских претензий обращения (жалобы) вопрос заслушивается на Совете по качеству диспансера, с последующим принятием необходимых управленческих решений.

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

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

Проекты ответов на обращения граждан в структурном подразделении готовятся в течение 10 рабочих дней.

Ответы на обращения подписываются главным врачом или лицом его замещающим, регистрируется у секретаря (исходящий регистрационный номер) и направляются гражданину.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник структурного подразделения, ответственный за подготовку и отправку ответа (первый в визе главного врача), 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.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменном виде в ГАУЗ «ООКНД». Кроме того, на поступившее в ГАУЗ «ООКНД» обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями) на официальном сайте ГАУЗ «ООКНД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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, главный врач ГАУЗ «ООКНД» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГАУЗ «ООКНД». О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в ГАУЗ «ООКНД» письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте ГАУЗ «ООКНД» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

Полный пакет документов обращения, ответ на обращение в течение 3 рабочих дней направляются в структурное подразделение (уполномоченному лицу), ответственному за работу с обращениями, где формируется полное дело.

Копии материалов исполненного обращения с копией ответа заявителю формируются в дела в структурном подразделении, готовившем ответ заявителю. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

7. Анализ обращений, поступивших в ГАУЗ «ООКНД»

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 ГАУЗ «ООКНД» осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в диспансер.

Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку, в том числе с анализом 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.

Организует учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

8. 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 своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача ГАУЗ «ООКНД» по направлениям. Уполномоченное лицо ГАУЗ «ООКНД», ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ГАУЗ «ООКНД» из министерства здравоохранения, органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в диспансер в соответствии с поручением главного врача.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу ГАУЗ «ООКНД».

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача ГАУЗ «ООКНД» по направлениям.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в ГАУЗ «ООКНД» 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 о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ГАУЗ «ООНД» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 2
к приказу № 10
От «10» 01 2019 г.

Количество жалоб и обращений граждан	Из них обоснованных	Анализ жалоб	Принятые меры

Приложение 2
к приказу № _____
От «12» 04 2023 г.

График личного приема граждан в ГАУЗ «/ООНД»

Ф.И.О.	Должность	Дни приема	Часы приема
Карпец В.В.	Главный врач	Вторник Среда Четверг	16.00-17.30
Чехонадский И.Д	Начмед	Вторник Пятница	8.30-10.00
Гуров А.В.	Заместитель главного врача по ЭВН	Понедельник Среда	8.30-10.00
Карпова Е.С.	Заместитель главного врача по ОМР	Среда Пятница	8.30-10.00 15.00-17.00