

# Порядок рассмотрения обращений граждан в Медицинском центре «Блеск»

## 1. Общие положения.

1.1. 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.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в Медицинском центре 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.

1.3. 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.

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

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 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 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002г. №138-ФЗ.

## 3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

3.1. Сведения о месте нахождения Медицинского центра «Блеск», почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте в сети Интернет: <https://bleskmed.ru> а также на информационных стендах.

3.2. Почтовый адрес ООО «Блеск»: 630105, г. Новосибирск, Красный проспект, 100.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8 (383) 2000-515.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [kp100@bleskstom.ru](mailto:kp100@bleskstom.ru).

3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу г. Новосибирск, Красный проспект, 100

Приём заявителей осуществляется по следующему графику:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 9.00 до 18.00;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

3.4. На официальном сайте Медицинского центра «Блеск» и на стойке регистрации Медицинского центра «Блеск» размещается следующая информация:

- местонахождение Медицинского центра «Блеск»;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Медицинского центра «Блеск» в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Папка, содержащая информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе на стойке регистрации Медицинского центра «Блеск».

3.6. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта в сети Интернет.

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

- лично в Медицинский центр «Блеск»;
- по телефону;
- в письменном виде почтой в Медицинский центр «Блеск»;
- электронной почтой в Медицинский центр «Блеск».

#### **4. Сроки регистрации и рассмотрения обращения.**

4.1. Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня.

4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Медицинского центра «Блеск», 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.

4.3. 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.

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

4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть увеличены в порядке исключения директором Медицинского центра «Блеск» 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.

4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Медицинского центра «Блеск», 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. Основания для рассмотрения обращения гражданина.**

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

- в письменном виде по почте или факсу;
- электронной почтой;
- лично в Медицинский центр «Блеск»;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения в Медицинском центре «Блеск» 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. Обращение, поступившее в Медицинский центр «Блеск», подлежит обязательному приему.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.**

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо Медицинского центра «Блеск» при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и 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 обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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, директор, должностное лицо Медицинского центра «Блеск» либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу Медицинского центра «Блеск».

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

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Медицинский центр «Блеск», 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;
- ознакомиться 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.

7.2. Должностные лица Медицинского центра «Блеск», 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 Медицинского центра «Блеск», 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 в Медицинский центр «Блеск», 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**

В Медицинском центре «Блеск» осуществляется:

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте Медицинского центра «Блеск»,

8.2. При необходимости обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Медицинского центра «Блеск» форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Медицинского центра «Блеск».

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Медицинский центр «Блеск».

## **9. Личный прием граждан в Медицинский центр «Блеск».**

### *9.1. Организация личного приёма граждан*

9.1.1. Личный прием граждан осуществляется директором и главным врачом в Медицинском центре «Блеск» в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором Медицинского центра «Блеск».

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству Медицинского центра «Блеск» 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.

9.1.3. Подготовка документов для приема граждан директором и главным врачом возлагается на Ответственных лиц в Медицинском центра «Блеск».

9.1.4. График личного приема граждан руководством Медицинского центра «Блеск» размещается на официальном сайте Медицинского центра «Блеск» и на информационном стенде Медицинского центра «Блеск».

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

9.1.5. 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.

9.1.6. Устные обращения гражданина регистрируются в журнале личного приёма граждан, установленной Медицинского центре «Блеск» формы. 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.

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

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

9.1.8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения,

если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.1.9. Контроль организации личного приема и учет обращений в Медицинский центр «Блеск» осуществляется Ответственным лицом соответствующего отделения.

9.1.10. Учет (регистрация) обращений граждан, принятых на личном приёме директором и главным врачом Медицинского центра «Блеск», заносятся в журнал, установленной формы, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.1.11. В обязательном порядке журнал личного приема директора, главного врача должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения.

9.1.12. Ведение журналов личного приема директора, главного врача осуществляется в соответствии с Порядком, установленным в медицинской организации.

### *9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения*

9.2.1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

### *9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей*

9.3.1. Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

9.3.2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

9.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.3.4. Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

9.3.5. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, уполномоченного лица Медицинского центра «Блеск», ответственного за его исполнение, осуществляет Ответственное лицо в Медицинском центре «Блеск».

9.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе официального сайта.

9.3.7. Информация о приеме граждан размещается на информационном стенде в Медицинском центре «Блеск», а также на официальном сайте.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в Медицинском центре «Блеск».**

### *10.1. Приём письменных обращений граждан*

10.1.1. Поступающие в Медицинский центр «Блеск» письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются Ответственным лицом Медицинского центра «Блеск»

10.1.2. 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 уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

### 10.1.3. 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.

10.1.4. 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.;
- на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах, в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

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

### *10.2. Регистрация письменных обращений граждан*

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в Медицинский центр «Блеск», производится лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующем журнале, установленной формы, в течение одного дня с даты их поступления.

10.2.2. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

10.2.3. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации письменных обращений граждан, поступивших в Медицинский центр «Блеск».

10.2.4. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, проверяет поступившие обращения на повторность.

10.2.5. Повторными считаются обращения, поступившие в Медицинский центр «Блеск» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

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

10.2.6. Не считаются повторными:

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

10.2.7. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.8. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Медицинского центра «Блеск». При этом в журнале регистрации делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

### *10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан*

10.3.1. 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 сотрудникам;
- 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».

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Медицинского центра «Блеск», в течение пяти 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 пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Медицинский центр «Блеск» из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично директору.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Медицинского центра «Блеск», 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.

10.3.4. Все обращения, поступившие в Медицинский центр «Блеск», подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Медицинского центра «Блеск», 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.

10.3.5. Обращения, рассмотренные директором Медицинского центра «Блеск», передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения сотрудникам для рассмотрения и подготовки ответа.

#### *10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан*

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается непосредственно с главным врачом или директором Медицинского центра «Блеск».

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

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

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



- 10.4.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.
- 10.4.6. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.
- 10.4.7. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 10.4.8. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 10.4.9. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.
- 10.4.10. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.
- 10.4.11. Ответы на обращения граждан подписывают главный врач и директор Медицинского центра «Блеск».
- 10.4.12. 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.
- 10.4.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 10.4.14. 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.
- 10.4.15. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации письменных обращений граждан, поступивших в Медицинский центр «Блеск».
- 10.4.16. Ответ на обращение, поступившее в Медицинский центр «Блеск» в форме электронного документа, осуществляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 10.4.17. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **11. Результаты рассмотрения обращений граждан.**

11.1. 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.

11.2. 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 Медицинский центр «Блеск».**

12.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан в соответствии с установленной нормой.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо Медицинского центра

«Блеск» осуществляют учет и анализ обращений граждан.

12.3. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (или за иной период) подготавливает анализ работы с обращениями граждан по установленной форме.

### **13. Организация контроля исполнения Порядка.**

13.1. Контроль рассмотрения 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.

13.2. Контроль исполнения 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.

13.3. Контроль организации работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в Медицинского центра «Блеск».

13.4. Уполномоченное лицо Медицинского центра «Блеск», ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение, в соответствии с поручением директора Медицинского центра «Блеск».

13.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган (при необходимости).

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

13.7. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается уполномоченное лицо.

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

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в Медицинского центра «Блеск» 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.

13.10. 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 Медицинского центра «Блеск» ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.11. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Медицинский центр «Блеск», имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.