УТВЕРЖДЕНО
Главный врач _____
/Николаенко М.В./
М.П.
«01» сентября 2026 года

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

В ООО «МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР НЕЙРОДОН».

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 РФ срок. В соответствии с настоящим Порядком в медицинской организации обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ. 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 в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами: законом РФ от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»; законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»; законом РФ от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; законом РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»; законом РФ от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»; Гражданским процессуальным кодексом РФ 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. На официальном сайте медицинской организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах медицинской организации должна быть размещена следующая информация: место нахождения медицинской организации; номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта медицинской организации; порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения; извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.2. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в медицинскую организацию.

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются: лично в медицинскую организацию; по телефону; в письменном виде почтой в медицинскую организацию; электронной почтой в медицинскую организацию. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком.

4. Срок рассмотрения обращения.

Срок регистрации письменных обращений в медицинскую организацию с момента поступления – не более одного дня. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в срок до пяти дней со дня их регистрации в медицинской организации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем медицинской организации 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. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник медицинской организации, 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. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное: в письменном виде по почте в медицинскую организацию; электронной почтой в медицинскую организацию; лично в медицинскую организацию; по телефону. При рассмотрении обращения медицинская организация 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 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. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: а) оформленная в соответствии с законодательством РФ 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.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения: в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ; в обращении содержатся сведения о

подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (Обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией); текст письменного обращения не поддается прочтению; 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; обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение; полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством РФ (в случае подачи жалобы).

7. **Права граждан и обязанности должностных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений.** Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в медицинской организации, 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 РФ; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица медицинской организации 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 медицинской организации 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 медицинской организации являются: достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения; четкость в изложении информации; полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения; наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах; удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

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

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте медицинской организации форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта медицинской организации. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в медицинскую организацию.

9. Личный прием граждан в медицинской организации.

9.1. **Организация личного приёма граждан.** Личный прием граждан осуществляется руководителем медицинской организации в соответствии с утвержденным графиком приёма граждан.

В случае обращения гражданина к руководству медицинской организации 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 руководителем медицинской организации возлагается на ответственное лицо, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении. График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте медицинской организации и на информационном стенде медицинской организации. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством РФ). 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. 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. 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 медицинской организации, 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 медицинской организации осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан. Учет (регистрация) устных обращений граждан

и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами из карточки личного приема граждан, заполненной руководством медицинской организации, 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.

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. Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения 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. Организация приема граждан осуществляется в местах, учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов). Места должны быть оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями. Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) медицинской организации, ответственного за его исполнение, осуществляет соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан. Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

10. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации.

10.1. Приём письменных обращений граждан. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения, принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. 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 работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственного за регистрацию обращений граждан. При приеме письменных обращений: проверяется правильность адресности корреспонденции; сортируются телеграммы; вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются); сортируются ответы на запросы по обращениям граждан; поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма

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

10.2. Регистрация письменных обращений граждан. Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале в течение одного дня с даты их поступления. Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется также уполномоченным лицом путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал. Уполномоченное лицо, ответственное 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 медицинскую организацию 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. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю медицинской организации. При этом в журнале делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о: принятии к рассмотрению; передаче на рассмотрение уполномоченному лицу; направлении в другие организации и учреждения; приобщении к ранее поступившему обращению; сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения; сообщении гражданину о прекращении переписки; списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, 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. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они

были направлены непосредственно или из Администрации Президента РФ, Аппарата Правительства РФ, Государственной Думы Федерального Собрания РФ, Совета Федерации Федерального Собрания РФ, Общественной палаты РФ, Генеральной прокуратуры РФ, Уполномоченного по правам человека в РФ, Уполномоченного по правам ребенка в РФ, МЗ РФ, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю медицинской организации. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников медицинской организации, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом. Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале, рассмотрения обращения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается: с соисполнителем поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), с руководителем организации.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

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. 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. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель медицинской организации. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале

медицинской организации. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу медицинской организации, ответственное за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственном за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан. Конечными результатами рассмотрения обращения являются: ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов; отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в медицинскую организацию. 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 медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию. Уполномоченное лицо обеспечивает учет и анализ вопросов, 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. Организует учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков. Уполномоченное лицо обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

13. Организация контроля за исполнением Порядка. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями. Контроль за исполнением обращений граждан включает: постановку поручений по исполнению обращений на контроль; сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений; подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям; подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан; снятие обращений с контроля. Уполномоченное лицо медицинской организации, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в

медицинскую организацию из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в медицинскую организацию в соответствии с поручением руководителя медицинской организации. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Уполномоченное лицо представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, руководителю медицинской организации. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством РФ сроки возлагается на руководителя медицинской организации. Для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются: истечение срока исполнения обращения; поступление в медицинскую организацию 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 РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством РФ. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.