

Положение  
об организации работы с обращениями граждан  
в Клинике ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан в Клинике ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России (далее - Положение) устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками Клиники ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России (далее – Клиника).

2. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на все обращения граждан поступившие в Клинику на бумажном носителе (при личном обращении или по почте), в устной форме в ходе личного приема, направленные индивидуальные и коллективные обращения, а также обращения, сформированные в форме электронного документа.

3. В настоящем Положении используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в том числе должностному лицу Клиники в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления или в Клинику. Запрос – обращение с требованием, просьбой ознакомления, получения каких-либо официальных сведений, документов (их копий).

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию

осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

- должностное лицо Клиники – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Клинике.

3. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает должность и фамилию, имя, отчество соответствующего лица, на чье имя направляется письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, контактный телефон, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

3.1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению необходимые документы и материалы либо их копии.

4. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

4.1. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к электронному обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5. При устном обращении гражданин сообщает свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес своего места жительства, свой контактный телефон, документ удостоверяющий его личность, суть обращения.

6. Гражданин направляет обращение, включающее в себя решение поставленных в нем вопросов входящих в компетенцию Клиники.

7. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации в канцелярии Клиники в течение трех дней с момента поступления в Клинику.

Поступившие в Клинику запросы на ознакомление с медицинской документацией или предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них регистрируются в день их поступления в течение рабочего дня.

Обращения в электронной форме (далее - Интернет-обращения) поступают в Клинику через официальный сайт и электронную почту Клиники.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

8. Письменное обращение граждан, поступившее в Клинику, рассматривается в течение

30 дней со дня его регистрации.

Максимальный срок ожидания по запросу на ознакомление с медицинской документацией не должен превышать десяти рабочих дней со дня поступления письменного запроса.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", главный врач Клиники вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Главным врачом Клиники решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается на основании служебной записки, направленной в его адрес за подписью заместителя главного врача, курирующего направление деятельности по существу поступившего обращения.

Обращения граждан, направленные органами государственной власти в Клинику с контрольным сроком исполнения, рассматриваются Клиникой в установленные органами сроки.

Если органом государственной власти срок исполнения не указан, то обращения граждан рассматриваются в сроки установленные настоящим Положением, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, направляется заместителем главного врача по организационно-методической работе Клиники в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

10. Поступающие в Клинику письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются канцелярией Клиники.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями граждан они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением гражданина приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения главным врачом Клиники.

11. При приеме письменных обращений граждан:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- проверяется указание гражданином: свои фамилию, имя, отчество (последнее-при

наличии), почтового адреса, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения; личная подпись обратившегося и дата;

- поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт;

- ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

11.1. При приеме Интернет-обращений граждан:

- проверяется указание гражданином: свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

12. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет-обращений граждан осуществляется делопроизводителем канцелярии Клиники путем ввода необходимых данных о гражданах и содержания их обращений в системе электронного документооборота Тезис.

Делопроизводитель канцелярии Клиники при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Клинику от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

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

- если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные, и делается отметка "Повторно".

При регистрации фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, фамилии других двух авторов. Такое обращение считается коллективным, При регистрации делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и

почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. При регистрации в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

Графа "Адрес" заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу.

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

На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Клиники установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина в системе электронного документооборота ТЕЗИС и регистрационного номера обращения.

13. Поступившие в канцелярию Клиники обращения граждан после регистрации передаются для первичного рассмотрения главному врачу Клиники.

Главный врач направляет копию обращения заместителю главного врача по организационно-методической работе, а также в зависимости от вопросов, поставленных в обращении:

1) работнику Клиники ответственному за направление деятельности (далее - ответственному исполнителю):

- заместителю главного врача по медицинской части по вопросам оказания медицинской помощи в стационарных условиях;

- заместителю главного врача по акушерско-гинекологической помощи по вопросам оказания медицинской помощи в отделениях родильного дома и гинекологическом отделении;

- заместителю главного врача по поликлиническому разделу работы по вопросам оказания медицинской помощи в Консультативно-диагностическом отделении № 1;

- заместителю главного врача по поликлиническому разделу работы по вопросам оказания медицинской помощи в Консультативно-диагностическом отделении № 2;

- начальнику административно-хозяйственного отдела по вопросам обслуживания и ремонта зданий, сооружений, инженерных сетей;

- заместителю главного врача по экономической и финансовой работе по финансово-экономическим вопросам;

- заместителю главного врача по кадрам по вопросам соблюдения трудового законодательства.

2) по всем случаям обращений, касающихся оказания медицинской помощи, заместителю главного врача по клинико-экстренной работе для проведения внутреннего контроля качества оказания медицинской помощи.

Ответственному исполнителю направляется обращение и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для подготовки проекта ответа гражданину.

Ответственный исполнитель определяет круг лиц, являющихся непосредственными соисполнителями, а также соисполнителя подготавливающего проект ответа.

Соисполнители в течение 10 дней, представляют Ответственному исполнителю запрашиваемые документы, материалы и иную необходимую информацию для включения в проект ответа заявителю.

Контроль за соблюдением сроков подготовки проекта ответа осуществляется Ответственным исполнителем.

Проект ответа визируется Ответственным исполнителем, после чего передается на согласование заместителю главного врача по организационно-методической работе.

Заместитель главного врача по организационно-методической работе организует проверку проекта ответа, который должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении, соответствия приложений, указанных в проекте ответа, правильность написания индекса почтового отделения, почтового адреса либо адреса электронной почты, фамилии, имени, отчества заявителя.

Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Клиники.

Ответственный исполнитель и соисполнители рассматривают обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Срочно", незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через согласование с главным врачом Клиники на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Клиники, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

13. Обращение граждан считается рассмотренным по существу поставленных вопросов, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и

гражданину дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Ответственный 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.

Письменные ответы на обращения граждан подписывает главный врач Клиники либо заместитель главного врача в соответствии с установленными полномочиями.

Письменные ответы на первичные обращения граждан, направленные в адрес Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации по Уральскому Федеральному округу, членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, главного федерального инспектора, Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства здравоохранения Челябинской области подписывает ректор Университета.

Ответы на прочие первичные и иные обращения граждан подписывает главный врач, заместитель главного врача в соответствии с установленными полномочиями.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными главным врачом либо заместителем главного врача, готовятся за подписью ректора ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

14. Письменные ответы на обращения граждан, подписанные главным врачом либо заместителем главного врача вместе с перепиской направляются в канцелярию для регистрации.

Делопроизводителем канцелярии ответам на обращения присваиваются

регистрационные номера.

Перед передачей письменных ответов заявителям делопроизводитель канцелярии Клиники проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов.

Делопроизводитель канцелярии возвращает исполнителям оформленные надлежащим образом письменные ответы, весь пакет документов с обращением, представленные для регистрации.

Делопроизводитель канцелярии отправляет ответ заявителям по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в Клинику в форме электронного документа, направляется делопроизводителем канцелярии в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

На каждом обращении граждан после принятия решения об окончании его рассмотрения заместителем главного врача, курирующим соответствующее структурное подразделение, проставляется надпись "В дело".

Обращения граждан без принятого руководством Клиники решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям формируются в дела в соответствующем структурном подразделении Клиники в соответствии с номенклатурой дел.

14. Отдельные обращения граждан рассматриваются Клиникой в следующем порядке:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и (или) почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, - письменный 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.

Если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ канцелярий, заместителем по организационно-методической работе снимается с контроля указанное обращение;

2) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным исполнителем структурного подразделения Клиники сообщается гражданину,

направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению - ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем работникам канцелярии Клиники в течение 7 дней со дня его регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы - ответ на обращение не даётся и оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в канцелярии Клиники сообщается гражданину, направившему обращение;

6) 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 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 в адрес Клиники. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

7) в случае поступления в Клинику письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте Клиники 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;

8) ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих врачебную 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;

9) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов;

10) запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

11) в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении

вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Клинику;

15. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

Представленные гражданином дополнительные документы и материалы направляются служебной запиской за подписью заместителем главного врача по организационно-методической работе руководителю структурного подразделения Клиники, в котором обращение находится на исполнении.

2) 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 врачебную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

При поступлении обращения (запроса) с просьбой об истребовании документов либо ознакомления с документами заявителю работником организационно-методического отдела, ответственного за рассмотрение обращения, направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в электронной форме по адресу электронной почты, указанному в обращении, о необходимости лично обратиться в Клинику для получения запрашиваемых документов и материалов либо ознакомления с ними.

Ознакомление с медицинской документацией, либо предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них производится в соответствии с утвержденными в Клинике Порядком ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента и Порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них.

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения к должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

16. Организация и проведение личного приема граждан в Клинике.

График личного приема граждан (информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часа) размещается на информационных стендах, находящихся в зданиях Клиники, а также в сети "Интернет" на официальном сайте Клиники ФГБОУ ВО ЮУГМУ Минздрава России.

Личный прием граждан в Клинике ведут главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи, заместители главного врача по поликлиническому разделу работы в соответствии с графиком личного приема граждан, утверждаемым приказом главного врача Клиники на год (далее именуется - График личного приема граждан).

Непосредственную организацию личного приема к главному врачу и заместителю главного врача по медицинской части осуществляет канцелярия Клиники.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема гражданина, который ведется в отдельности главным врачом и каждым заместителем главного врача ведущим личный прием граждан.

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, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Клиники, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в журнале личного приема гражданина.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством

Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

#### 15. Анализ обращений граждан.

Организационно-методический отдел Клиники обеспечивают 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 Клиникой в пределах ее полномочий.

Организационно-методический отдел Клиники ежеквартально представляет отчет главному врачу в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения работы по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
- подготовку оперативных запросов исполнителем о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям граждан;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений граждан с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по организационно-методической работе.

17. Организационно-методический отдел осуществляет особый контроль за исполнением обращений граждан, поступивших из органов государственной власти с контролем исполнения, обращений граждан, имеющих резолюции главного врача.

18. Организационно-методический отдел еженедельно, в пятницу, направляет в структурные подразделения Клиники информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает на предстоящей неделе. Информация об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает на текущей неделе, представляется еженедельно, по понедельникам, главному врачу Клиники.

19. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не

снимаются.

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

20. Организационно-методический отдел еженедельно, в пятницу, направляет главному врачу, информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истек.

Заместители главного врача должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, 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 ответственность в соответствии с действующим законодательством.

21. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых должностными лицами Клиники, зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

22. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, главный врач:

- признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения обращений граждан может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

23. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Клиники в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

24. Личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки, своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.