**Положение**

**о порядке рассмотрения обращений граждан**

**в ГАУЗ СК «Георгиевская стоматологическая поликлиника»**

# I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ГАУЗ СК «Георгиевская стоматологическая поликлиника».

2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-Ф3 «Об основах охраны здоровья граждан в Российской федерации»;

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

4. К обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы физических и юридических лиц, поступившие:

- непосредственно от заявителей;

- через государственные органы;

- сторонние организации;

- средства массовой информации.

5. Предусмотренный Положением порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.

6. Основные термины, используемые в настоящем положении:

- обращение гражданина (далее - обращение), направленные письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности поликлиники;

- 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 поликлиники и должностных лиц, либо критика их деятельности;

- 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 выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в поликлинике.

7. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью главного врача поликлиники, его заместителей и руководителей структурных подразделений, которые несут личную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящим Положением.

8. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет секретарь главного врача.

9. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к своему рассмотрению либо направлении в структурные подразделения в зависимости от поднятых в обращении вопросов. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.

10. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.

11. Главный врач, его заместители и руководители структурных подразделений при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб граждан обязаны:

- внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений;

- систематически анализировать обращения граждан;

- принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан.

12. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

13. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением к должностному лицу с критикой деятельности поликлиники или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

14. 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.

15. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

# II. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

1. Обращения граждан могут поступать в поликлинику в устной форме, письменной форме (в том числе посредством внесения записей в книгу жалоб и предложений) или по электронной почте.

2. Граждане (заявители) могут обращаться с жалобами, заявлениями или предложениями по вопросам организации и оказания медицинской помощи к главному врачу поликлиники, его заместителям или заведующим подразделениями лично или через своего законного представителя.

3. Обращения граждан могут быть направлены на рассмотрение из других органов или организаций. В целях реализации прав граждан на обращение главный врач должен обеспечить:

информирование граждан об их праве на обращение;

регистрацию и учет поступивших обращений;

рассмотрение поступивших обращений;

принятие необходимых мер по результатам рассмотрения обращений;

подготовку и направление ответов заявителям;

проведение анализа поступивших обращений и разработку мероприятий по устранению причин, вызвавших обращения.

4. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства на регистрационно-контрольных карточках.

5. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале учета предложений, заявлений и жалоб. На них заполняются регистрационно-контрольные карточки. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.

6. Секретарь главного врача обеспечивает учет и прохождение документов в установленные сроки, информируют руководство о состоянии их исполнения.

7. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются на регистрационно-контрольных карточках. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Регистрационный номер состоит из буквенного индекса и порядкового номера обращения (например: Ан-9, А-10, К-17, Ю-1). Буквенный индекс представляет собой начальную букву фамилии заявителя, на коллективных и анонимных обращениях проставляются соответственно буквы "Кл" и "Ан".

8. В регистрационно-контрольные карточки вносятся следующие основные реквизиты обращений граждан:

- наименование вида обращения;

- кому адресовано обращение;

- ф.и.о. заявителя, адрес, дата, исходящий регистрационный номер документа;

- дата регистрации обращения;

- регистрационный номер;

- количество листов обращения;

- заголовок к тексту обращения;

- аннотация (краткое содержание обращения, ключевые слова);

- подразделение-исполнитель;

- срок исполнения обращения;

- резолюция (исполнитель, содержание поручения, автор, дата);

- движение обращения;

- отметка об исполнении обращения и направлении его в дело.

Состав основных реквизитов регистрации в зависимости от характера обращения и задач использования информации может дополняться другими реквизитами:

- наличие приложений;

- постановка на контроль, промежуточные сроки исполнения, перенос сроков исполнения;

- тематика обращений (рубрикатор);

- совместное рассмотрение;

- вид передачи обращения (почтой, факсом).

9. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, К-25/1, К-25/2 и т.д.).

10. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

11. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления документа. Штамп проставляется, как правило, в правом нижнем углу лицевой стороны документа, в нем указывается предварительный срок исполнения.

12. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

13. Письменное обращение должно содержать либо наименование поликлиники, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

14. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. О содержании таких писем докладывается главному врачу, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

При этом обращения, содержащие сообщения о готовящихся или совершенных противоправных деяниях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

15. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам поликлиники, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

16. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

17. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

18. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс и в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки указывается регистрационный индекс первого предложения, заявления, жалобы. В правом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Повторно".

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

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в орган или учреждение здравоохранения, рассматриваются как первичные.

По коллективным письмам в левом верхнем углу на регистрационно-контрольной карточке делается отметка "Коллективное".

При поступлении повторного письма секретарь обязан передать его на рассмотрение главному врачу вместе с предыдущими обращениями.

20, Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

21. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

22. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

23. Если главным врачом дано поручение нескольким должностным лицам, то основным исполнителем является лицо, указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

24. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

25. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению поликлиники;

- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

26. Картотека с регистрационно-контрольными карточками ведется в алфавитном порядке. Карточки на коллективные и анонимные письма хранятся в отдельных разделах картотеки в порядке их поступления.

В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

27. Данные о пересылке (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителям о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в регистрационно-контрольных карточках и журналах.

28. Сопроводительные записки к заявлениям регистрируются как отдельные документы в установленном порядке. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства в органах и учреждениях здравоохранения.

29. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью ответственного за разрешение обращения по существу, передаются исполнителем секретарю для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

30. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

31. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся у секретаря отдельно от других документов. Запрещается формирование дел исполнителями и хранение их у исполнителей.

32. главный врач поликлиники, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале учета предложений, заявлений и жалоб и контрольной карточке делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

33. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности должностных лиц, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно приняты меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности поликлиники.

34. Срок хранения дел по обращениям граждан в организации здравоохранения составляет 5 лет с даты регистрации обращения

35. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении 1 года хранения у секретаря, сдаются в архив поликлиники.

36. Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

37. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены главным врачом и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.

38. На материалах, связанных с рассмотрением заявлений, после принятия решения и их исполнения должна быть надпись: "В дело" и личная подпись должностного лица, принявшего это решение.

39. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

40. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

# III. Сроки рассмотрения обращений граждан

# 1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью Главного врача (лица, замещающего) или по его письменному поручению – других должностных лиц.

2. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть

принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;

- о передаче обращения на рассмотрение в подведомственные учреждения;

- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;

- об оставлении обращения без рассмотрения.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в поликлинику.

4. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются и разрешаются безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

Ответы на обращения, содержащие требования в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

5. В тех случаях, когда для рассмотрения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль исполнения поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

6. Выступления и опубликованные в средствах массовой информации материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами, рассматриваются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Положением.

7. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений.

8. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению данной организации, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чем письменно сообщается автору обращения.

# IV. Организация приема граждан

1. Прием граждан проводится главным врачом поликлиники, его заместителями или заведующими отделениями.

2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются распоряжением главного врача поликлиники. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

4.3. Для приема граждан отводятся специальные помещения - приемные, которые оборудуются необходимым имуществом и оснащаются средствами связи. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах заместителей главного врача и заведующих отделениями, осуществляющих прием.

4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

5. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8. Все материалы, полученные от посетителя в ходе приема, передаются по журналу учета приема граждан на регистрацию и в соответствии с решением должностного лица, осуществляющего прием, ставятся на контроль и направляются на исполнение. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

9. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.

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

11. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, вызывается врач-психиатр для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с [Законом](garantF1://10036860.0)"О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании").

# V. Контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан

1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль поступивших обращений начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

2. Главный врач поликлиники осуществляет непосредственный контроль соблюдения установленного действующим законодательством и настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан.

3. Главный врач контролируют работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей и секретаря.

4. Систематический контроль работы с обращениями граждан в поликлинике проводит Врачебная комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию главного врача поликлиники.

4.1. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

4.2. Сведения о результатах рассмотрения обращений представляются для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: главному врачу поликлиники ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

4.3. В случае если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности поликлиники или должностного лица, в отчёте также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе поликлиники.

5. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

6. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

6.1.Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется в зависимости от срока исполнения поручения.

6.2. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;

- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;

- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;

- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

7. Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач поликлиники. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

8. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в поликлинике проверяется при их инспектировании, а также путем целевых проверок. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

9. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

10. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются главному врачу поликлиники в виде аналитических справок и отчетов "О работе по рассмотрению обращений и организации приёма граждан».