

«Утверждаю»  
Главный врач ГБУ РО  
«Стоматологическая поликлиника № 1»

  
В.А. Пешков  
«23» 12 20 18г.

## Регламент по работе с обращениями граждан в ГБУ РО "Стоматологическая поликлиника № 1"

**Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:**

- законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

### 1. Общие положения

1.1. Настоящий регламент по работе с обращением граждан в ГБУ РО «Стоматологическая поликлиника № 1» (далее - Регламент) составлен в целях улучшения качества оказываемых медицинских услуг Государственного бюджетного учреждения Рязанской области «Стоматологическая поликлиника №1» (далее - Учреждение), в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положения настоящего Регламента распространяются на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.3. Обращения граждан поступают в виде предложений, заявлений и жалоб.  
*Предложение* - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности.

*Заявление* - просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения 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.

1.4. Регламент определяет организацию работы с обращениями граждан и их приема в Учреждении, правила регистрации, учета и контроля за их исполнением, порядок отчетности о работе с письмами граждан.

1.5. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование организации, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату (Приложение к Регламенту).

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

Обращение гражданина, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть обращения. 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.

На личном приеме должностным лицом Учреждения гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и излагает содержание своего устного обращения.

1.6. Гражданин имеет право лично обратиться в Учреждение с целью записи на личный прием к должностному лицу Учреждения, направить обращение письменно или в форме электронного документа посредством почтовой, телеграфной, электронной и факсимильной связи, фельдъегерской службой, а также через официальный сайт Учреждения.

1.6.1. Личный прием граждан проводится главным врачом, заместителем главного врача по медицинской части, в соответствии с утвержденным графиком:

Главный врач - Пешков В. В. - четверг с 14.00 до 16.00

Зам. гл. врача по орг. метод. работе Гришунова Ж.А. – ежедневно с 8.00 до 15.00

Новиков М.Н. – стоматологическое подразделение №2 – вторник с 14.00 до 16.00.

Большов И.Н. - стоматологическое подразделение №3 – среда с 14.00 до 16.00.

Степанов С.В. – стоматологическое подразделение №4 - понедельник с 14.00 до 16.00.

Запись гражданина проводится при личном обращении или с использованием средств телефонной связи по номеру: 8 (4912) 44-57-08, а также по адресу электронной почты Учреждения [rznstom1@yandex.ru](mailto:rznstom1@yandex.ru)

1.6.2. Гражданин может направить в Учреждение:

- письменное обращение по почтовому адресу: 390023 г. Рязань, ул. Циолковского, д. 15/5;

- письменное обращение по факсу: 8 (4912) 44-57-08;

обращение в форме электронного документа путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Учреждения [www.rstom1.medgis.ru](http://www.rstom1.medgis.ru), а также по адресу электронной почты Учреждения [rznstom1@yandex.ru](mailto:rznstom1@yandex.ru)

Письменные обращения также принимаются в приемной главного врача (в том числе полученные в ходе личного приема) по адресу: 390023 г. Рязань, ул. Циолковского, д. 15/5

1.7. Информация по вопросам связанным с положениями данного Регламента доводится до гражданина следующими способами:

- путем использования услуг почтовой связи;

- путем обращения в Учреждение лично, по телефону, посредством информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их

вопросам. При ответе на телефонные звонки должностное лицо Учреждения, осуществляющее консультирование, во время разговора произносит слова четко, избегает "параллельных разговоров" с окружающими людьми. В конце консультирования должностному лицу Учреждения, осуществляющему консультирование, необходимо кратко подвести итоги и перечислить действия, которые надо предпринять заинтересованному лицу.

При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся лицу должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию. Время индивидуального устного информирования составляет не более 20 минут.

Ответы на письменные обращения, поступившие по почте, по электронной почте, факсимильной связью, направляются в зависимости от способа обращения заинтересованного лица почтовым отправлением, либо по электронной почте.

1.8. Обращение, поступившее в Учреждение подлежит обязательному рассмотрению.

1.9. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину, направившему обращение, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

- если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес (либо адрес электронной почты) поддаются прочтению;

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

- в случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений

- в случае, если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес (адрес электронной почты), по которым должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

## **2.Регистрация обращений граждан.**

2.1. Прием обращений, поступивших через почтовое отделение связи, также прием обращений лично у гражданина осуществляется должностным лицом Учреждения, ответственным за прием документов.

При этом:

проверяется правильность содержания корреспонденции, ошибочно доставленные почтовые отправления не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, конверты подкладываются и сохраняются в делах;

- поступившие документы прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения или текста делается отметка).

2.2. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке через официальный сайт, либо на электронную почту Учреждения, принимается должностным лицом, ответственным за прием входящих документов с использованием программно-технических средств, и распечатывается на бумажный носитель. Должностное лицо проверяет правильность адресования письменных обращений и передает их на регистрацию.

2.3. Прием обращений, направленных факсимильной связью, осуществляется после их поступления на факсимильный аппарат должностным лицом, ответственным за прием входящих документов. Должностное лицо, принявшее обращение, проверяет правильность адресования и передает его на регистрацию.

2.4. При приеме письменного обращения непосредственно от заявителя по его просьбе ставит на копии обращения (при условии наличия копии у заявителя) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления.

2.5. Все поступающие в Учреждение документы и обращения граждан, связанные с их рассмотрением, принимаются и учитываются секретарем в течение трех дней с момента их поступления в Учреждение.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

2.6. Секретарь Учреждения регистрирует письменные обращения граждан в журнале учета входящей корреспонденции. Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первой страницы письма.

Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый заявитель или заявитель, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективное обращение регистрируется в общем порядке.

Если письмо переадресовано, то указываются наименование органа, направившего обращение, дата и исходящий номер сопроводительного письма; определяется его тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы.

2.7. При личном приеме граждан содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема, в которой:

- обращению присваивается регистрационный номер;
- указываются фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя (в именительном падеже) и его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения.

2.7. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается и очередной регистрационный номер. В записи делается отметка «повторно». Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

2.8. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам.

2.9. При регистрации в журнале учета входящей корреспонденции делается отметка «ОГ» (обращение граждан) и указывается контрольный срок исполнения.

2.10. Главный врач знакомится с содержанием обращений, пишет на них резолюции, указывая исполнителей, порядок и сроки исполнения.

2.11. Секретарь Учреждения указывает в журнале учета входящей корреспонденции исполнителей и передает им обращения для рассмотрения и подготовки ответа.

2.12. При снятии с контроля в журнале входящей корреспонденции делается отметка «снято с контроля» и указывается дата исполнения документа.

2.13. Исполнители, должностные лица Учреждения, ответственные за рассмотрение обращений граждан:

- 1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в структурных подразделениях и у иных должностных лиц;
- 3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

### **3. Рассмотрение обращений граждан**

3.1. Письма граждан после обработки и регистрации передаются на исполнение работникам в соответствующие отделы Учреждения.

3.2. Должностные лица при рассмотрении предложений, заявлений и жалоб обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать контроль за своевременным и правильным исполнением этих решений;
- сообщать гражданам в письменной форме, о решениях, принятых по их обращениям, с необходимым обоснованием.

3.3. Ответы на обращения граждан подготавливают исполнители за подписью главного врача или его заместителя. О характере и форме ответа сообщается секретарю, который делает отметку о выполнении в журнале входящей корреспонденции.

3.4. Ответы по письмам, направляемым в вышестоящие организации, даются за подписью главного врача.

3.5. Предложения, заявления и жалобы граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

3.6. В случае направления запроса в государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия) для получения документов и материалов, необходимых для разрешения обращения, главный врач, либо уполномоченное лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом лицо, подавшее обращение, или организацию, переславшую письмо гражданина.

3.7. Рассмотрение заявлений и жалоб с выездом на место проводится по желанию заявителей с их участием.

3.8. При рассмотрении обращения, содержащего предложения, исполнитель определяет, какие конкретные рекомендации содержатся в обращении.

В отношении каждого предложения исполнитель оценивает возможность его принятия или непринятия. По результатам рассмотрения предложения гражданину готовится ответ. Если предложение не принято, гражданину разъясняются причины, по которым его предложение не может быть принято, если принято, то в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться.

3.9. При рассмотрении письменного обращения, содержащего заявления, исполнитель выделяет действие, на необходимость совершения которого гражданин указывает в целях реализации его прав и свобод или прав и свобод других лиц.

Исполнитель проверяет наличие законных оснований для совершения запрашиваемого действия и возможность его совершения. В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия. Если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие пояснения.

3.10. При рассмотрении письменного обращения, содержащего жалобы, исполнитель обязан определить обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его

нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Для этого должностное лицо Учреждения:

-определяет обоснованность доводов о нарушении прав, свобод или законных интересов гражданина (других лиц);

- проверяет, соответствуют или нет действия (бездействие) должностного лица (должностных лиц) положениям законодательства Российской Федерации;

- устанавливает причины нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе устанавливает, кто и по каким причинам допустил нарушение;

- определяет меры, которые должны быть приняты для восстановления (восстановления положения, существовавшего до нарушения права) или защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию данных мер.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе сроки и ответственные лица), принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе аргументированно даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления и защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.11. Уполномоченные должностные лица Учреждения при рассмотрении обращений граждан в пределах своих полномочий вправе:

- приглашать обратившихся граждан для личной беседы;

- в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- привлекать в установленном порядке переводчиков и экспертов;

- проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан.

3.12. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, 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, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.13. По итогам рассмотрения обращения должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, в срок не позднее 3 дней до истечения срока рассмотрения обращения подготавливает проект ответа заявителю, согласовывает и визирует руководителем отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, и направляет его на подпись главному врачу, либо уполномоченному на то лицу.

В случае если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в Учреждение, и при этом в обращении заявителя не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае руководитель отдела или структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, представляет на имя главного врача, либо уполномоченного на

то лица служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу.

В случае принятия главным врачом либо уполномоченным на то лицом решения о нецелесообразности продолжения переписки с заявителем по данному вопросу в адрес заявителя направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов, не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в установленном законом порядке.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Обращение заявителя считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы по существу всех поставленных в обращении вопросов.

3.14. В случае необходимости продления срока рассмотрения обращения руководитель отделения или структурного подразделения Учреждения, ответственного за рассмотрение обращения, не позднее чем за пять дней до истечения срока рассмотрения обращения представляет главному врачу, либо уполномоченному лицу, служебную записку с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

Главный врач, либо уполномоченное лицо, в течение одного рабочего дня принимает решение о продлении (не продлении) срока исполнения поручения.

В случае продления срока рассмотрения обращения не позднее трех дней до истечения срока рассмотрения в адрес заявителя направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

При поступлении на рассмотрение письменного обращения гражданина, перенаправленного с сопроводительным документом из вышестоящих организаций, по запросу соответствующего организации в ее адрес готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения.

3.15. Текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.16. Обращение заявителя считается рассмотренным, если дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов. В этом случае по решению главного врача либо уполномоченного на то лица обращение снимается с контроля.

3.17. Секретарь Учреждения, в течение рабочего дня проверяет правильность оформления ответа, присваивает ему исходящий регистрационный номер и отправляет гражданину. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.18. Ответ на письменное обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменный ответ на коллективное обращение заявителей направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка заявителей, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

#### **4. Контроль за работой с обращениями граждан**

- 4.1. Контроль за работой с обращениями граждан осуществляет секретарь Учреждения.
- 4.2. Ход и сроки исполнения предложений, заявлений и жалоб (напоминания исполнителям, оформление разрешения на продление срока, доклад главному врачу о результатах рассмотрения и т.п.) фиксируются в журнале входящей корреспонденции.
- 4.3. На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись «В дело» и личная подпись главного врача.
- 4.4. Организация контроля, обеспечивающего своевременное, правильное и полное рассмотрение писем и исполнение решений, принятых по предложениям, заявлениям и жалобам граждан, возлагается на секретаря.

## **5. Личный прием граждан**

- 5.1. Работу по организации приема граждан проводит секретарь Учреждения.
- 5.2. Прием посетителей главным врачом осуществляется по графику, размещенному на официальном сайте Учреждения.
- 5.3. Учет личного приема граждан главным врачом, или уполномоченным лицом, а также содержание устного обращения фиксируется в карточке личного приема граждан.
- 5.4. Предложения, заявления и жалобы граждан, полученные во время личного приема, передаются в приемную (секретарю) для их регистрации и исполнения в соответствии с данным Регламентом.
- 5.5. 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 граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению согласно данного Регламента.

## **6. Организация делопроизводства**

- 6.1. Делопроизводство по предложениям, заявлениям и жалобам граждан осуществляется секретарем Учреждения.
- 6.2. Предложения, заявления и жалобы граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждые предложение, заявление и жалоба составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного предложения, заявления, жалобы или появления дополнительных документов - подшиваются к данной группе документов.  
При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело.
- 6.3. Дела с материалами переписки (письменные обращения, ответы, дополнительная информация и др.) хранятся в текущем делопроизводстве у исполнителей.
- 6.4. Хранение дел с предложениями, заявлениями и жалобами граждан и документами по их исполнению осуществляется в справочных и других целях.
- 6.5. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник обязан передать по указанию главного врача все находящиеся у него на исполнении письма граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению.
- 6.6. Вновь принятые работники обязаны ознакомиться с настоящим Регламентом.
- 6.7. Срок хранения заявления, предложения или жалобы граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением составляет пять лет. По истечении установленного срока хранения документы по предложениям, заявлениям и жалобам граждан подлежат уничтожению.

## **7. Анализ работы с предложениями, заявлениями и жалобами граждан**

7.1. Должностные лица систематически анализируют письменные обращения граждан, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, обобщают предложения, принимают меры по снижению количества обращений, уменьшению повторных обращений.

7.2. Ежемесячно, не позднее 5-го числа месяца, составляется отчет о рассмотрении обращений граждан для учета в работе.

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 осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию. Заместители руководителя медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, 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.

Организируют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков. Структурное подразделение (уполномоченное лицо) ответственное за работу с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

7.3. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан производится ежегодно на отчетных собраниях.

8.1. К лицам, виновным в нарушении настоящего Регламента, применяется дисциплинарное взыскание согласно ст. 192 ТК РФ.



