Порядок
рассмотрения обращений граждан

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 Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком в ООО «КОНСУЛЬТАТИВНО — ДИАГНОСТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР Аракчино» (далее – Центр) обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

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

Рассмотрение обращений граждан в Центре регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

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

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

– Федеральным законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

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

– Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

– Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;

– Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

1. На официальном сайте Центра и на информационных стендах должна быть

размещена следующая информация:

– место нахождения Центра, почтовый адрес, включающий в себя: индекс, город, улицу, дом;

– адреса официального сайта Центра;

– номера телефонов для справок по обращениям граждан, телефон горячей линии, адреса электронной почты для приѐма обращений граждан;

– график приема граждан;

– сведения о месте регистрации письменных обращений при личном обращении гражданина в Центр;

– форма (бланк) обращения;

–порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Центра в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;

– извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

2. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе в Центр.

3 Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

– лично в Центр;

– по телефону;

– в письменном виде почтой в Центр;

– по электронной почте в Цетр.

4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в Центре с момента поступления – до трех дней.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, до семи дней со дня их регистрации в Центре 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 до семи 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 директором (заместителем директора) Центра не более чем на тридцать дней. При этом автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по Телефону или лично) сотрудник Центра, 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. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

– в письменном виде по почте или факсу в Центр;

– электронной почтой в Центр;

– лично в Центр;

– 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 свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения (при наличии), 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 Российской Федерации доверенность;

б) документ, подтверждающий опеку/попечительство.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания 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 Центр, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

– полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Центр, 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 Российской Федерации;

– обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Центра 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 Центра 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 Центре 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 информации о работе с обращениями на официальном сайте Центра.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте Центра форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта Центра.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Центр.

9. Личный прием граждан

9.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется директором Центра и его заместителями (далее – руководство Центра) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным директором Центра.

В случае обращения гражданина к руководству Центра по срочному с точки

зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства Центра в ближайшее время, независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан директором Центра и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством Центра размещается на официальном сайте Центра и на информационном стенде Центра.

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

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.

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 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 Центра, 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 Центре осуществляется заместителем директора по клинико-экспертной работе, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся руководством Центра непосредственно в карточку личного приема граждан, подшитые в журнал регистрации карточек личного приема граждан, который пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Центра.

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 Центр не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц.

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

Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) Центра, ответственного за его исполнение, осуществляет юрисконсульт, ответственный за регистрацию обращений граждан.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Центра, а также на официальном сайте.

10. Работа с письменными обращениями граждан

10.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в Центр письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются юрисконсультом, 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 (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения ведущего юрисконсульта, 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 юрисконсультом, 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 Центр, производится юрисконсультом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в журнале регистрации входящей документации в течение трех дней с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется путем внесения необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в журнал регистрации входящей документации.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный номер и дата регистрации из журнала регистрации входящей документации.

Юрисконсульт при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

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 директору Центра.

При этом в журнала регистрации входящей документации 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 заместителям директора Центра;

– 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 Центра, в течение семи 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 семи 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 Центр из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично директору Центра.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Центра, 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 Центр, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Центра, 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 директором Центра, передаются юрисконсульту, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале регистрации входящей документации и последующего направления обращения заместителям диреткора или в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении директора, заместителя директора первым), согласовывается с:

– руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

– начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством Центра определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

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.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через ведущего юрисконсульта, ответственного за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором Центра или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

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 директором Центра или заместителями директора.

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 журнале регистрации исходящей документации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку юрисконсульт, ответственный за работу по регистрации обращений граждан, 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.

Ответ на обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, направляется юрисконсультом 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 папки у заместителей директора 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 поступивших обращений

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет 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, заместитель директора по клинико-экспертной работе осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Центр.

Заместители директора Центра 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.

Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

Заместитель директора по клинико-экспертной работе обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам кварталов и 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.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями директора Центра по направлениям.

Юрисконсульт, ответственный за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Центр из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Центр в соответствии с поручением директора Центра.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

Юрисконсульт, ответственный за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, директору Центра.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора Центра по направлениям.

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

– истечение срока исполнения обращения;

– поступление в Центр 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 Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Центра ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Центр, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Центра по

работе с обращениями граждан.