

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ИВАНОВСКИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ  
МАТЕРИНСТВА И ДЕТСТВА им. В.Н.ГОРОДКОВА

П Р И К А З

«09» *января* 2019г. г. Иваново № 11 -осн

Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Ивановский научно-исследовательский институт материнства и детства имени В.Н. Городкова» Министерства здравоохранения Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

приказываю:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Ивановский научно-исследовательский институт материнства и детства имени В.Н. Городкова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Инструкция).
2. Ответственность за соблюдение требований Инструкции, в том числе, за своевременность подготовки ответов на обращения граждан, полноту и достоверность сведений, содержащихся в ответах на обращения, возложить на профильных заместителей директора института и на руководителей структурных подразделений.
3. Ответственность за регистрацию входящей и исходящей корреспонденции, связанной с рассмотрением обращений граждан, а также функции общего контроля за своевременностью рассмотрения обращений граждан, возложить на управляющего делами.
4. Начальнику отдела кадров Шушиной Н.Б. ознакомить руководителей структурных подразделений с настоящим приказом под роспись.
5. Руководителям структурных подразделений ознакомить работников вверенных подразделений с настоящим приказом под роспись.
6. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор института



А.И. Малышкина

**Инструкция  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в федеральном государственном бюджетном учреждении «Ивановский  
научно-исследовательский институт материнства и детства имени В.Н.  
Городкова» Министерства здравоохранения Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Ивановский научно-исследовательский институт материнства и детства имени В.Н. Городкова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения индивидуальных и коллективных обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализа и обобщения информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях федерального государственного бюджетного учреждения «Ивановский научно-исследовательский институт материнства и детства имени В.Н. Городкова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Учреждение).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан поступающие в Учреждение в письменной форме, в форме электронного документа (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон).

3. Должностные лица Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное их рассмотрение.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется управляющим делами Учреждения.

5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Учреждения несут руководители структурных подразделений Учреждения.

6. Должностные лица Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

7. Обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

## **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 153045, г. Иваново, ул. Победы, д. 20.

9. Прием письменных обращений при личном обращении граждан осуществляется по адресу: 153045, г. Иваново, ул. Победы, д. 20, административный корпус, 2 этаж, кабинет № 222.

10. Режим работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, - с 8.00 до 16.00 часов по  
пятница Московскому времени

11. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения <http://www.niimid.ru>.

12. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (4932) 33-62-56.

13. Обращения также могут поступать по телефону "доверия", информация о работе которого размещается на официальном сайте Учреждения 8 (4932) 33-70-13.

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляется управляющим делами по телефону 8 (4932) 33-62-63:

понедельник, вторник, среда, четверг, - с 8.00 до 16.00 часов  
пятница

15. Справочная информация о контактных телефонах структурных подразделений и справочной службы Учреждения, почтовом адресе, факсе, месторасположении Учреждения размещена на официальном сайте Учреждения.

16. График личного приема граждан размещается на информационных стендах Учреждения, а также на официальном сайте Учреждения.

## **III. Прием и регистрация обращения**

17. Поступающие в Учреждение письменные обращения принимаются управляющим делами Учреждения.

18. Гражданин в своем письменном обращении в Учреждение в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при

наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

20. Гражданин в своем обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

21. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Учреждения.

22. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, управляющий делами:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортирует телеграммы;
- в) вскрывает конверты, проверяет наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) 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 должностным лицом, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

23. По выявленным нарушениям и недостаткам управляющим делами и секретарем АХЧ составляются акты на письма:

- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении, или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается управляющим делами и секретарем АХЧ.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и хранится у управляющего делами.

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

25. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется управляющим делами.

26. Управляющий делами при регистрации обращений проверяет

установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения на повторность.

27. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении в течение рабочего дня нескольких дубликатов обращения в форме электронного документа, регистрируется только одно из обращений. При этом делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

28. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но делается отметка "Повторное".

29. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

30. Поступившие письменные обращения передаются управляющим делами директору института.

31. После рассмотрения директором института обращения вместе с резолюциями возвращаются управляющему делами.

32. Управляющим делами исполнение обращений, доложенных директору института, берется на контроль.

33. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Учреждения, ответственным исполнителем является структурное подразделение Учреждения или его должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее соответственно - структурное подразделение - ответственный исполнитель). Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей.

34. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### **IV. Организация рассмотрения обращений в Учреждении**

35. Исполнитель знакомится с содержанием обращений, определяет круг

вопросов для рассмотрения обращения и подготавливает ответ.

36. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

37. Исполнитель готовит письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, визирует его, передает на подпись руководителю Учреждения.

38. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

39. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

40. В случае, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

41. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждение сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

42. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждение сообщается гражданину, направившему обращение.

43. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор института 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 одно и то же структурное подразделение Учреждения. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

44. 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.

45. 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 Учреждение либо его должностному лицу.

46. Общий срок рассмотрения обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом. Обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях, срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, при этом гражданин, направивший обращение, уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения.

47. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения - ответственного исполнителя принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

48. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего он передается на подпись директору института. Проект ответа предварительно визируется соответствующим структурным подразделением - исполнителем рассмотрения обращения.

49. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

50. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут персональную ответственность за своевременность, полноту, содержание ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

51. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа гражданину без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

52. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки) возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом гражданину. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

53. Ответы гражданину, подписанные директором института, вместе с перепиской передаются управляющему делами для регистрации и отправки адресатам.

## **V. Порядок завершения работы с обращением**

54. Обращение считается рассмотренным, если гражданину дан письменный или устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов, направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

55. Ответ на обращение регистрируется управляющим делами в журнале

исходящей корреспонденции, копия ответа хранится в установленном законодательством порядке и сроки.

## **VI. Порядок рассмотрения обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи**

56. Обращения граждан, связанные с оказанием медицинской помощи, директор института передает на рассмотрение заместителю директора по лечебной работе.

57. Заместитель директора по лечебной работе рассматривает такие обращения лично, либо назначает ответственного исполнителя.

58. В соответствии со ст. 22 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" информация о состоянии здоровья предоставляется пациенту лично лечащим врачом или другими медицинскими работниками, принимающими непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении.

В отношении лиц, не достигших возраста, установленного в части 2 статьи 54 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", и граждан, признанных в установленном законом порядке недееспособными, информация о состоянии здоровья предоставляется их законным представителям.

59. Пациент либо его законный представитель имеет право непосредственно знакомиться с медицинской документацией, отражающей состояние его здоровья, в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

60. Пациент либо его законный представитель имеет право по запросу, направленному в том числе в электронной форме, получать отражающие состояние здоровья пациента медицинские документы (их копии) и выписки из них, в том числе в форме электронных документов. Порядок и сроки предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

61. В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" информация о здоровье, в том числе, о фактах обращения в Учреждение, является персональными данными пациента, а также составляет врачебную тайну. В целях защиты персональных данных пациентов Учреждения, на основании части 3 статьи 14 Федерального закона от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных", запрос о предоставлении информации об оказании медицинской помощи пациенту может быть направлен в форме электронного документа, при этом он должен быть подписан электронной подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. В этом случае ответ на обращение направляется на электронный адрес пациента, указанный в обращении, либо, по просьбе пациента, на его почтовый адрес в письменной форме.



В случае поступления обращения пациента по вопросу оказания ему медицинской помощи, направленному в форме электронного документа, не подписанному электронной цифровой подписью, пациенту направляется ответ на обращение о том, что ответ и, при необходимости, копии медицинской документации подготовлены, но выданы они будут только лично в руки пациенту, при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Ответ должен содержать время (режим работы Учреждения) и конкретное место его получения.

62. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, утвержден приказом Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 г. N 425н.

63. Учреждение обязано по запросу пациента предоставить ему для ознакомления медицинскую документацию не позднее тридцати календарных дней со дня запроса.

64. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление в медицинскую организацию от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

65. Письменный запрос должен содержать следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

66. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в помещении медицинской организации, предназначенном для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией.

67. Перед передачей пациенту или его законному представителю для ознакомления оригинала медицинской документации обеспечивается сохранение копии медицинской документации на бумажном носителе.

68. До сведения пациента либо его законного представителя (при наличии) в устной форме доводится информация о необходимости аккуратного и бережного

обращения с предоставленной для ознакомления медицинской документацией.

69. График работы помещения для ознакомления с медицинской документацией: с понедельника по пятницу с 9-00 до 15-00 часов.

70. Предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются с учетом графика работы помещения для ознакомления с медицинской документацией и числа поступивших письменных запросов.

71. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, в котором они пребывают.

72. Сведения о наличии оснований для ознакомления с медицинской документацией непосредственно в структурном подразделении медицинской организации, указываются в письменном запросе и заверяются подписью руководителя соответствующего структурного подразделения медицинской организации.

73. Заведующий структурным подразделением медицинской организации обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

74. Справки и медицинские заключения выдаются гражданам либо их законным представителям при их личном обращении за получением указанных документов в Учреждение при предъявлении документа, удостоверяющего личность:

для граждан Российской Федерации в возрасте четырнадцати лет и старше - паспорт гражданина Российской Федерации или временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации, выдаваемое на период оформления паспорта;

для лиц, имеющих право на медицинскую помощь в соответствии с Федеральным законом "О беженцах" - удостоверение беженца или свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании беженцем по существу, или копия жалобы на решение о лишении статуса беженца, поданной в Федеральную миграционную службу с отметкой о ее приеме к рассмотрению, или свидетельство о предоставлении временного убежища на территории Российской Федерации;

для иностранных граждан, постоянно проживающих в Российской Федерации, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

для лиц без гражданства, постоянно проживающих в Российской Федерации, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

для иностранных граждан, временно проживающих в Российской Федерации, - паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации;

для лиц без гражданства, временно проживающих в Российской Федерации, - документ, признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства, с отметкой о разрешении на временное проживание в Российской Федерации либо документ установленной формы, выдаваемый в Российской Федерации лицу без гражданства, не имеющему документа, удостоверяющего его личность.

75. В случаях, предусмотренных частью 4 статьи 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 г. N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", медицинские заключения выдаются без согласия гражданина или его законного представителя органам, организациям, суду, имеющим право на получение сведений о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иных сведений, полученных при его медицинском обследовании и лечении, которые составляют врачебную тайну.

76. В случае смерти гражданина медицинское заключение о причине смерти и диагнозе заболевания выдается супругу или близкому родственнику (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, бабушке, дедушке), а при их отсутствии иным родственникам либо законному представителю умершего, правоохранительным органам, органу, осуществляющему государственный контроль качества и безопасности медицинской деятельности, и органу, осуществляющему контроль качества и условий предоставления медицинской помощи, по их требованию.

77. Справки выдаются уполномоченными сотрудниками Учреждения, на основании записей в медицинской документации.

78. Медицинские заключения выдаются на основании медицинского обследования гражданина и содержат сведения, касающиеся состояния здоровья гражданина и оказания ему медицинской помощи.

79. Медицинские заключения должны быть выданы в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления обращения.

80. Гражданину либо уполномоченному представителю гражданина, на основании письменного заявления при предъявлении документа, удостоверяющего личность, и документа, подтверждающего полномочия представителя гражданина, в том числе законного, могут выдаваться дубликаты, копии справок, медицинских заключений.

## **VII. Организация личного приема граждан**

81. В Учреждении выделяется помещение, в котором осуществляется ожидание и личный прием граждан.

82. Для ожидания гражданами личного приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

83. Личный прием граждан руководством Учреждения, руководителями структурных подразделений Учреждения по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения, осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утвержденным директором института.

84. Организацию личного приема граждан директором института осуществляет управляющий делами путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема директором института.

85. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Учреждения осуществляют должностные лица этих соответствующих структурных подразделений путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени.

## **VIII. Проведение личного приема**

86. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

87. Граждане приглашаются на личный прием в порядке очередности. Результаты личного приема граждан заносятся в карточку личного приема граждан.

88. При проведении личного приема граждан работники Учреждения могут привлекать иных сотрудников Учреждения.

89. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

90. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

91. Если в ходе личного приема гражданина выясняется, что решение

вопросов, содержащихся в обращении, не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

92. в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в карточку личного приема гражданина.

93. Руководители структурных подразделений Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в установленной сфере деятельности.

### **IX. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями**

94. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

95. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

96. Руководство структурных подразделений Учреждения должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

97. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, 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 законодательством Российской Федерации.

Согласовано:

Заместитель директора по лечебной работе  
Заместитель директора по юридической  
и кадровой работе

  


Песикин О.Н.

Ясникова О.А.