УТВЕРЖДАЮ:

 Главный врач ГАУЗ Архангельской

 области «Коряжемская стоматологическая

 поликлиника»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Е.Н. Коцюба

 « » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2017 года

**ПОРЯДОК**

**рассмотрения обращений граждан в** **государственном автономном учреждении здравоохранения Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника»**

**1. Общие положения**

1.1 Настоящий Порядок рассмотрения обращений граждан в государственном автономном учреждении здравоохранения Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника» (далее - Порядок) разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации; законом Российской Федерации «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006г. № 59-ФЗ; иными федеральными законами; приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29 июня 2016 г. N 425н.

1.2. Настоящий Порядок регулирует отношения, связанные с обращениями граждан в государственное автономное учреждение здравоохранения Архангельской области «Коряжемская стоматологическая поликлиника**»** (далее – Учреждение) по вопросам оказания им стоматологической помощи. Целью Порядка является обеспечение объективного и всестороннего рассмотрения устных и письменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3 Порядок определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в Учреждении, правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения, подготовки и рассмотрения ответов на обращения граждан, хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. 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).

1.4 Основные понятия, используемые в Порядке:

- **обращение** гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение;

- **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

- **заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов;

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

- **письменное обращение** - обращение гражданина в Учреждение, изложенное в письменной форме;

- **устное обращение** - обращение гражданина, изложенное в устной форме, в том числе во время личного приема граждан главным врачом и заведующими отделений Учреждения;

- **электронное обращение -** обращение гражданина, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи;

- **личный прием** граждан – прием граждан главным врачом, заведующими отделений Учреждения, согласно утвержденному графику;

- **коллективное обращение** – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

- **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции руководителя Учреждения.

**2. Порядок информирования граждан о праве на реализацию обращений**

2.1 В целях реализации прав граждан на обращение обеспечивается их информирование путем размещения в доступном для граждан месте оформленной в печатном виде на информационном стенде при входе в Учреждение, а также на официальном сайте Учреждения следующей информации:

Почтовый адрес Учреждения: 165651 Архангельская область, г.Коряжма, пр.Ленина д. 43 А.

 Телефоны для справок по обращениям граждан, личному приёму в Учреждении:

- регистратура - 8(81850) 3-19-59;

- главный врач - 8(81850) 3-37-88;

- заведующий терапевтическим отделением - 8(81850) 3-38-40;

- заведующий терапевтическим отделением - 8(81850) 3-18-30

 Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(81850) 3-37-88

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: stompkor@atnet.ru

Личный прием граждан в учреждении проводит главный врач в понедельник с 14.00 до 15.00 часов и в пятницу с 10.00 до 11.00 часов в кабинете № 27.

 Также прием осуществляют заведующие терапевтическим, ортопедическим отделений в рабочее время в соответствии с их графиком работы.

2.2 График работы Учреждения:

 **Администрация:**

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 16.00 часов с перерывом на обед с 12 до 13 часов;

- суббота, воскресенье – выходные дни.

 **Регистратура:**

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 7.00 до 20.00 часов;

- суббота с 7.30 с до 14.00 часов;

- воскресенье – выходной день.

 **Врачебный прием:**

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 20.00 часов;

- суббота - с 8.00.до 14.00 часов;

- воскресенье – выходной день.

 В предпраздничные дни у всех категорий работников Учреждения рабочий день сокращается на 1 час.

2.3 Адреса и телефоны контролирующих органов и организаций размещены на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде при входе в Учреждение.

**3. Регистрация обращений**

3.1 Все поступающие в Учреждение обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются журнале учета входящей корреспонденции работником отдела кадров в день поступления обращения и не позднее дня, следующего за днем регистрации, доводятся до главного врача.

3.2 В журнале регистрации указываются:

- фамилия инициалы гражданина (граждан), подающих обращение, в именительном падеже;

- адрес гражданина (граждан), подающих обращение;

- дата поступления обращения;

- краткое содержание обращения;

- дата ответа;

- форма передачи ответа

- исполнитель

3.3 Поступившие документы в виде подлинников или копий подлинников прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка в журнале регистрации).

3.4 Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется в течение семи рабочих дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

**4. Порядок рассмотрения обращений граждан**

4.1 Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в Учреждение;

- электронной почтой в Учреждение;

- лично в Учреждение;

- по телефону.

 От имени гражданина могут выступать его представители:

- родители, представляющие интересы своих несовершеннолетних детей, или опекуны, являющиеся представителями недееспособных подопечных;

- представитель по доверенности.

 При рассмотрении обращения Учреждение 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 либо наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, 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 документы, подтверждающие полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

 Обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему.

4.2 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 медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

**5. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, поступивших в письменной форме или по электронной почте**

 5.1. Все поступившие в письменной форме или по электронной почте обращения граждан (заявителей), подлежат обязательной регистрации в день их поступления в Учреждение.

 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 конкретному работнику Учреждения;

- 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».

5.2. Решение о направлении обращения на рассмотрение к конкретному работнику медицинской организации принимается главным врачом или лицом, исполняющим обязанности главного врача во время его отсутствия, в форме письменного поручения или приказа в срок, не превышающий трех дней с даты регистрации обращения.

5.3. Жалобы граждан не должны направляться на рассмотрение работнику учреждения, действие (или бездействие) которого в них обжалуется.

5.4. Работник Учреждения, получивший поручение руководителя о рассмотрении обращения:

- обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

- вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;

- несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией.

5.5. Учет обращений, поступивших в письменной форме или по электронной почте, в том числе направленных из других органов или организаций, ведется в Учреждении в журнале регистрации обращений граждан, который находится в приемной главного врача.

5.6. В журнале регистрации обращений граждан фиксируются:

- порядковый номер;

- фамилия, имя, отчество, заявителя;

- адрес места жительства заявителя;

- наименование организации, направившей обращения;

- дата поступления обращения;

- дата и номер регистрации обращения;

- краткое содержание (повод) обращения;

- фамилия, имя, отчество, должность работника, осуществляющего рассмотрение обращения;

- результат рассмотрения обращения;

- дата и номер регистрации ответа на обращение.

5.7 Срок рассмотрения обращений:

 Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок

 В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

 В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем Учреждения не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

 Учреждение по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения.

5.8 Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма Учреждения и подписываются руководителем. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в ответе указываются меры, принятые к виновным работникам.

5.9 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.

 В случае, если обращение поступило в Учреждение:

- в письменной форме - ответ направляется на почтовый адрес, указанный в обращении;

- по электронной почте - ответ на обращение направляется на адрес электронной почты, указанный в обращении.

5.10 По результатам рассмотрения жалоб, в случае подтверждения изложенных в них обстоятельств, к виновным работникам принимаются меры, в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностными инструкциями.

5.11 По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: обращение гражданина, письменное поручение или приказ руководителя Учреждения по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю. Срок хранения дел по обращениям граждан в медицинской организации составляет 5 лет с даты регистрации обращения.

5.12 В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он может обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

**6. Личный прием для рассмотрения устных обращений.**

6.1 Устные обращения рассматриваются главным врачом Учреждения (лицом, исполняющим обязанности главного врача, заведующими отделениями), к которым обратился гражданин в ходе личного приема в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем Учреждения. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде Учреждения.

 В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и оказания медицинской помощи, приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

 Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 20 минут. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в Учреждение не должен превышать 20 минут

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

6.2 В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В противном случае гражданину дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.3 На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в порядке и в сроки, установленные Законом № 59-ФЗ. 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 Учреждения, 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.

 При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник Учреждения, 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.

 Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении осуществляется должностными лицами, ответственными за работу с обращениями граждан.

**7. Порядок ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента**

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

7.2 Письменный запрос содержит следующие сведения:

-фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

-дата рождения пациента;

-фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;

-место жительства (пребывания) пациента;

-реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;

-реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя
пациента (при наличии);

-реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного
представителя пациента (при наличии);

-период оказания пациенту медицинской помощи в Учреждении, за который
пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской
документацией;

-почтовый адрес для направления письменного ответа;

-номер контактного телефона (при наличии).

7.3 Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом
Учреждения.

7.4 Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской
документацией осуществляется в присутствии должностного лица Учреждения, в кабинете № 27 Архангельская область, г.Коряжма, пр.Ленина д. 43 А

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

7.6 Помещение для ознакомления с медицинской документацией работает в часы личного приема главного врача:

- понедельник с 14.00 до 15.00 часов;

- пятница с 10.00 до 11.00 часов.

7.7 В Учреждении для ознакомления с медицинской документацией ведутся следующие учетные документы:

- журнал предварительной записи посещений помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал предварительной записи);

- журнал учета работы помещения для ознакомления с медицинской документацией (далее - журнал учета работы помещения).

7.8 Журнал предварительной записи ведется работниками Учреждения, назначенными руководителем, и хранится в кабинете № 27 по адресу: Архангельская область, г.Коряжма, пр.Ленина д. 43 А.

 В журнал предварительной записи вносятся следующие сведения:

- фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;

- число, месяц, год рождения пациента;

- место жительства (пребывания) пациента;

- дата регистрации письменного запроса пациента либо его законного представителя;

- период оказания пациенту медицинской помощи в Учреждении, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;

- предварительные дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией.

7.9 Журнал учета работы помещения ведется главным врачом или лицом, исполняющим обязанности главного врача во время его отсутствия, и хранится в кабинете № 27 по адресу: Архангельская область, г.Коряжма, пр.Ленина д. 43 А.

 В журнал учета работы помещения вносятся следующие сведения:

-дата и время посещения пациентом либо его законным представителем помещения для ознакомления с медицинской документацией;

-время выдачи медицинской документации на руки пациенту либо его законному представителю и ее возврата;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента либо его законного представителя, получившего на руки медицинскую документацию;

- реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя (сведения заполняются на основании документа, удостоверяющего личность пациента либо его законного представителя);

- реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (сведения заполняются на основании документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента);

- фамилия, имя, отчество (при наличии) лечащего врача или другого медицинского работника, принимающего непосредственное участие в медицинском обследовании и лечении пациента;

- вид выданной на руки пациенту либо его законному представителю медицинской документации;

- личная подпись пациента либо его законного представителя об ознакомлении с медицинской документацией.

7.10 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.

 Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем посещения кабинета для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Учреждении письменного запроса не должен превышать сроков, установленных требованиями законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.

**8. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений**

8.1 Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в Учреждения, 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.

8.2 Должностные лица Учреждения 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 Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

8.3 Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Учреждении 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.

**9. Организация контроля за исполнением Порядка**

9.1. 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.

 По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет по работе с обращениями граждан.

 В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, ответственные должностные лица Учреждения осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в Учреждение с обобщением результатов анализа обращений граждан по итогам года и подготовкой статистического отчета и соответствующей аналитической запиской.

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

 Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращением граждан в соответствии с настоящим Порядком осуществляет главный врач Учреждения.

 Личная ответственность возлагается на работника Учреждения, получившего поручение от руководителя о рассмотрении конкретного обращения.

 9.2 Нарушения 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 Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.3 Настоящий Порядок размещается на информационном стенде при входе в Учреждение и на официальном сайте Учреждения.