

## **Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц**

### **I. Общие положения**

1. Положение об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц (далее - Положение) разработано в целях повышения качества исполнения и доступности результатов по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, и определяет сроки и последовательность действий Государственного бюджетного учреждения «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, а также порядок взаимодействия Государственного бюджетного учреждения «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Учреждение) с Главным управлением социальной защиты населения Курганской области и другими организациями и ведомствами при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц.

2. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется Учреждением в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», № 237 от 25 декабря 1993);

- Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

- Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 8 мая 2006 года № 19);

- Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006 год, № 31);

- настоящим Положением.

3. При рассмотрении обращений граждан и юридических лиц Учреждением в целях получения документов, информации, необходимых для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, технологического обеспечения проверки сведений осуществляет взаимодействие с Главным управлением социальной защиты населения Курганской области и другими организациями и ведомствами.

4. Результатом рассмотрения обращений граждан и юридических лиц являются направление письменных и предоставление устных ответов в установленных законодательством Российской Федерации случаях.

5. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц исполняется в отношении граждан Российской Федерации (далее - граждане) и юридических лиц.

6. Положение распространяется также на иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

### **II. Требования к положению об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц**

Порядок информирования о правилах  
рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

7. Сведения о месте нахождения Учреждения, графике его работы, телефоны должностных лиц Главного управления социальной защиты населения Курганской области, должностных лиц учреждения, телефоны «Горячая линия» размещаются в средствах массовой информации, на информационном стенде учреждения.

8. Государственное бюджетное учреждение «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» расположено по адресу: Курганская область, Сафакулевский район, с. Сарт-Абдрашево, улица Больничная, д. 1.

Адрес электронной почты: [saf.dom-int@mail.ru](mailto:saf.dom-int@mail.ru)

Телефон для справок по вопросу рассмотрения обращений граждан и юридических лиц: 8 35 (243) 2-35-19

Факс: 8 35 (243) 2-35-19

Информационный стенд, содержащий информацию о графике приема граждан и юридических лиц, размещается при входе в Учреждение.

9. График приема граждан и юридических лиц в Государственном бюджетном учреждении «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»:

Понедельник	8.00 - 16.00 часов
Вторник	8.00 - 16.00 часов
Среда	8.00 - 16.00 часов
Четверг	8.00 - 16.00 часов
Пятница	8.00 - 16.00 часов
Суббота	Выходной день
Воскресенье	Выходной день

10. Информация о процедурах рассмотрения обращений граждан и юридических лиц может предоставляться: при личном обращении, при направлении ответов на письменные обращения, по телефону, по факсу, по электронной почте.

11. Работник Учреждения — заместитель директора по общим вопросам, в должностные обязанности которого входит информирование по вопросам рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, при личном обращении обязан:

- 1) представиться, указав фамилию, имя и отчество, должность;
- 2) дать ответы на заданные гражданином вопросы.

В случае, если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 30 минут), работник Учреждения может предложить гражданину, представителю юридического лица обратиться письменно либо назначить для получения консультации другое удобное для гражданина, юридического лица время. Содержание устного обращения гражданина или юридического лица заносится в карточку личного приема гражданина/юридического лица, которая, в свою очередь, регистрируется путем присвоения ей порядкового номера согласно журналу регистрации обращений граждан и юридических лиц.

В конце разговора работник Учреждения должен кратко подвести итоги разговора.

12. Работник Учреждения обязан вести разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопроса.

13. Работник Учреждения обязан ответить на вопросы:

- 1) о графике работы и местонахождении Учреждения;
- 2) о графике личного приема граждан, юридических лиц должностными лицами Учреждения;
- 3) о номерах кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан, юридических лиц и устное информирование граждан, юридических лиц;
- 4) о фамилиях, именах, отчествах лиц, осуществляющих прием письменных обращений граждан, юридических лиц и устное информирование граждан, юридических лиц;
- 5) об электронном адресе Учреждения.

14. Если поставленные гражданином, юридическим лицом вопросы не входят в компетенцию Учреждения, работник Учреждения информирует гражданина, юридическое лицо о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные вопросы.

15. При обращении по телефону работник Учреждения:

- 1) представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- 2) предлагает собеседнику представиться;
- 3) выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- 4) вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- 5) при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос

предлагает собеседнику перезвонить в конкретный день и в определенное время с целью получения ответа на поставленный вопрос и заносит содержание устного обращения в журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц.

К назначенному сроку подготавливает ответ по вышеуказанным вопросам, в случае необходимости с привлечением других специалистов.

16. 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 по телефону, о чем делается запись в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц, после чего вопрос снимается с контроля Директора Учреждения. В остальных случаях рекомендуется обратиться на личный прием или письменно, либо дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации устного обращения.

17. В случае, если гражданин, юридическое лицо не удовлетворены информацией, предоставленной при личном обращении или по телефону, работник Учреждения предлагает им подготовить письменное обращение по интересующим вопросам.

18. Письменное обращение может быть направлено: по почте, по электронной почте с помощью факсимильной связи либо доставлено в Учреждение лично гражданином, представителем юридического лица.

19. При информировании по письменным обращениям гражданина или юридического лица ответ направляется в адрес гражданина или юридического лица в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного запроса.

20. При информировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес гражданина, юридического лица в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления обращения. В ответе указываются фамилия, инициалы и должность специалиста, подготовившего ответ, а также номер телефона для справок.

21. Гражданин или юридическое лицо вправе получать на свое обращение письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев:

1) если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина или название юридического лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, если в указанном 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;

2) обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину или юридическому лицу, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

3) при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем сообщается гражданину или юридическому лицу, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) если 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 ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;

б) если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину или юридическому лицу, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

22. Письменные обращения, подписанные двумя и более гражданами, считаются коллективными. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организаций, а также резолюции собраний и митингов.

#### Сроки рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

23. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

Срок рассмотрения письменных обращений граждан, юридических лиц - 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

24. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в срок 7 дней со дня их регистрации в Учреждении, подлежат переадресации в адрес заявителя с уведомлением гражданина, юридического лица о том, что решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Учреждения.

25. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о представлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов, главный врач Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, юридическое лицо, направивших обращение.

26. Ответы на обращения граждан, юридических лиц подписываются Директором Учреждения в течение двух дней с момента получения проекта ответа от должностного лица структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения.

27. Время ожидания в очереди гражданином, юридическим лицом для получения информации о процедурах рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, а также для подачи обращения в Учреждение не должно превышать 20 минут.

#### Виды письменных обращений, направляемых в адрес Учреждения

28. Граждане имеют право направить в адрес Учреждения следующие виды письменных обращений:

- 1) заявление;
- 2) предложение;
- 3) жалобу.

29. Юридические лица направляют в адрес Учреждения письменные обращения.

#### Требования к письменному обращению, необходимые для рассмотрения

30. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование учреждения, в которое гражданин направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;

3) почтовый адрес гражданина, по которому должны быть направлены ответ,

уведомление о переадресации обращения;

4) содержательную сторону обращения, то есть изложение автором обращения сути предложения, заявления, жалобы;

5) личную подпись гражданина;

6) дату написания.

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

#### Оборудование мест для информирования

31. Места информирования, предназначенные для ознакомления граждан, юридических лиц с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами для возможности оформления документов.

#### Оборудование мест ожидания

32. Места ожидания в очереди должны быть оборудованы стульями либо кресельными секциями, либо скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но составляет не менее 3 мест.

#### Оборудование мест приема граждан, юридических лиц

33. Места для приема граждан, юридических лиц оборудуются противопожарной системой, средствами пожаротушения и системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

34. Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

35. Помещение для непосредственного взаимодействия специалиста с гражданами, юридическими лицами должно быть организовано в виде кабинета, в котором ведет прием специалист.

#### Обеспечение условий для реализации прав граждан при рассмотрении письменных обращений в Учреждении

36. Гражданин на стадии рассмотрения Учреждением его обращения имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании;

2) 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 охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 21 настоящего Положения;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;

6) осуществлять иные действия, не противоречащие настоящему Положению.

37. Юридическое лицо на стадии рассмотрения Учреждением его обращения имеет права, предусмотренные пунктом 36 Положения.

38. Учреждение обеспечивает:

1) объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение письменных обращений, в случае необходимости - с участием граждан, юридических лиц, направивших обращение;

2) получение необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан

документов и материалов из других учреждений здравоохранения и у иных должностных лиц;

3) принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) подготовку и направление письменных ответов по существу поставленных в обращении вопросов.

### III. Процедуры при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц

39. Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц включает следующие процедуры:

1) прием и регистрация устного и письменного обращения гражданина, юридического лица;

2) рассмотрение обращения и подготовка ответа на письменное, при необходимости на устное, обращение гражданина, юридического лица;

3) осуществление личного приема граждан, представителей юридических лиц в Учреждении;

4) подготовка отчетности по работе с обращениями граждан, юридических лиц.

#### Прием и регистрация письменного (устного) обращения гражданина, юридического лица

40. Основанием для начала исполнения процедуры по приему и регистрации письменного (устного) обращения гражданина, юридического лица является поступление обращения гражданина, юридического лица в Учреждение.

Письменные обращения могут быть доставлены лично, получены почтовым отправлением или по информационным системам общего пользования.

Устные обращения могут быть приняты по телефону или при личном обращении гражданина или юридического лица.

41. Регистрация письменного (устного) обращения гражданина или юридического лица, поступившего в Учреждение, производится работником Учреждения, в должностные обязанности которого входит ведение делопроизводства, в день его поступления.

42. При доставке в Учреждение письменного обращения лично гражданином или представителем юридического лица регистрация обращения производится в течение 10 минут.

43. Регистрация письменного (устного) обращения гражданина или юридического лица производится путем присвоения ему порядкового номера согласно журналу регистрации обращений граждан и юридических лиц. На письменном обращении проставляется штамп, в котором указывается входящий номер обращения и дата его регистрации.

44. Информация о письменном (устном) обращении гражданина или юридического лица вносится в журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц. Работник Учреждения, заполняющий журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц:

1) прочитывает обращение гражданина, определяет его тематику и тип, выявляет поставленные в обращении вопросы;

2) проверяет обращение на повторность, при необходимости сопоставляет с находящейся в архиве перепиской;

3) составляет и вводит в журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц краткое содержание обращения (четкое, ясное отражение сути вопросов, поставленных в обращении, обосновывающее адресность направления обращения на рассмотрение).

45. В случае, если к письменному обращению, доставленному гражданином или представителем юридического лица лично в Учреждение, приложены подлинные документы, работник Учреждения отделяет их от обращения, снимает с них копии и

возвращает гражданину.

Максимальный срок действий составляет 30 минут.

46. Зарегистрированное обращение гражданина или юридического лица в тот же день работником Учреждения направляется Директору Учреждения для подготовки поручения о рассмотрении обращения гражданина.

47. Результатом выполнения процедур по приему и регистрации письменных (устных) обращений граждан и юридических лиц является регистрация обращения в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц и направление обращения на рассмотрение Директору Учреждения.

#### Рассмотрение обращения и подготовка ответа на письменное (устное) обращение гражданина, юридического лица

48. Основанием для рассмотрения в Учреждении обращения и подготовки ответа на письменное (устное) обращение является зарегистрированное в установленном порядке письменное (устное) обращение гражданина, юридического лица.

49. Директор Учреждения в трехдневный срок со дня регистрации обращения принимает решение о порядке рассмотрения обращения, оформляет резолюцию на отдельном листе (в случае письменного обращения гражданина или юридического лица) и приобщает его к обращению или в карточке личного приема гражданина/юридического лица (в случае устного обращения гражданина или юридического лица).

В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина/юридического лица и ставится отметка о снятии с контроля. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов.

В случае необходимости Директор Учреждения может обеспечить рассмотрение обращения с выездом на место или направить обращение председателю врачебной комиссии для проведения внутриведомственной экспертизы качества оказанной медицинской помощи. Решение врачебной комиссии по результатам внутриведомственной экспертизы качества оказанной медицинской помощи утверждается приказом главного врача.

50. Резолюция Директора Учреждения содержит инициалы и фамилию исполнителей, предписываемое действие и срок его исполнения, личную подпись автора резолюции, дату резолюции, отметку о постановке на контроль.

51. После рассмотрения обращения Директор Учреждения направляет в порядке делопроизводства обращение с резолюцией должностному лицу - исполнителю поручения.

52. В случае, если в резолюции указаны несколько должностных лиц - исполнителей поручения, подлинник обращения направляется должностному лицу - исполнителю, указанному в поручении первым, копии (по числу соисполнителей поручения) направляются соисполнителям поручения. Максимальный срок исполнения действия составляет 1 час.

53. Обращение гражданина, юридического лица работником Учреждения передается лично должностному лицу - ответственному исполнителю поручения и соисполнителям поручения.

54. Соисполнители поручения в течение срока, установленного Директором Учреждения, направляют в адрес ответственного исполнителя поручения свои предложения (информацию) в соответствии с компетенцией.

55. Ответственный исполнитель, получивший поручение о подготовке ответа на обращение гражданина, юридического лица, исполняет его в соответствии с резолюцией Директора Учреждения.

56. Ответственный исполнитель поручения изучает материалы обращения, в случае необходимости подготавливает и направляет в другие учреждения о предоставлении

материалов и документов для рассмотрения обращения.

57. Ответственный исполнитель поручения подготавливает проект ответа гражданину, юридическому лицу, который содержит следующую информацию: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя, подпись должностного лица.

58. Проект ответа ответственный исполнитель поручения лично передает соисполнителю (соисполнителям) поручения для согласования.

59. Соисполнитель в течение 15 минут рассматривает проект ответа и, в случае отсутствия замечаний, визирует его.

60. При наличии замечаний соисполнитель доводит их до ответственного исполнителя поручения устно для их устранения.

61. Замечания соисполнителя устраняются ответственным исполнителем поручения в течение 30 минут.

62. Завизированный соисполнителем проект ответа в порядке делопроизводства лично передается ответственным исполнителем поручения на подпись Директору Учреждения или работнику Учреждения, ответственному за рассмотрение жалоб и обращений.

63. Работник Учреждения передает проект ответа на обращение гражданина или юридического лица в порядке делопроизводства на подпись Директору Учреждения.

64. Подписанный Директором Учреждения ответ на обращение гражданина в порядке делопроизводства передается работнику Учреждения, ответственному за рассмотрение жалоб и обращений.

65. Краткое содержание ответа на обращение гражданина вносится работником Учреждения в журнал регистрации обращений граждан и юридических лиц в течение 15 минут.

Зарегистрированный ответ на обращение юридического лица направляется в адрес гражданина или юридического лица.

66. Обращения граждан, юридических лиц снимаются с контроля после направления ответов на обращения.

67. В случае, если гражданин неоднократно обращался в Учреждение по одному и тому же вопросу и на обращения были даны исчерпывающие ответы, должностное лицо - исполнитель поручения представляет на имя Директора Учреждения служебную записку о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу. Решение о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином принимается Директором Учреждения в форме резолюции на отдельном листе, прилагаемом к служебной записке.

68. В случае принятия Директором Учреждения решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по конкретному вопросу, работник Учреждения, ответственный за рассмотрение жалоб и обращений, в течение одного дня с момента получения ответа на обращение гражданина от Директора Учреждения оформляет проект уведомления о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, проект уведомления передает в порядке делопроизводства на подпись Директору Учреждения.

69. Подписанное Директором Учреждения уведомление о прекращении с гражданином переписки по данному вопросу регистрируется работником Учреждения и направляется в адрес гражданина.

70. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается в Учреждении в порядке, установленном пунктами 48 - 70 настоящего Положения.

#### Личный прием граждан, представителей юридических лиц в Учреждении

71. Основанием для начала исполнения процедуры по осуществлению личного приема граждан, представителей юридических лиц является личное обращение гражданина, представителя юридического лица в Учреждение.



72. Личный прием граждан, представителей юридических лиц осуществляется Директором Учреждения, заместителями Директора Учреждения, руководителями структурных подразделений Учреждения в соответствии с графиком приема граждан, юридических лиц, утвержденным приказом Директора Учреждения.

73. Учет граждан, принятых на личном приеме, осуществляется работником Учреждения, ответственным за рассмотрение жалоб и обращений.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. На основании этого документа оформляется карточка личного приема гражданина/юридического лица, которая в свою очередь регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц.

75. Учет юридических лиц, принятых на личном приеме, осуществляется работником Учреждения, ответственным за рассмотрение жалоб и обращений.

При личном приеме представитель юридического лица предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и документы, подтверждающие его полномочия представлять юридическое лицо. На основании этого документа работник Государственного бюджетного учреждения «Сафакулевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» вносит сведения в карточку личного приема гражданина/юридического лица, которая в свою очередь регистрируется в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц.

76. Во время личного приема гражданин, представитель юридического лица могут сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

77. Содержание устного обращения гражданина или юридического лица заносится работником Учреждения в карточку личного приема гражданина/юридического лица.

78. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина, представителя юридического лица предоставляется устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема или журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц. В случаях, если гражданин, представитель юридического лица составили на личном приеме письменное обращение или факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки, то по существу поставленных в обращении гражданина, юридического лица вопросов дается письменный ответ.

79. Письменные обращения граждан, юридических лиц, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации в порядке, предусмотренном пунктами 40 - 47 настоящего Положения, и рассмотрению в порядке, установленном пунктами 48 - 70 настоящего Положения. О принятии письменного обращения гражданина, юридического лица производится запись в карточке личного приема и журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц.

80. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином, юридическим лицом вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину, юридическому лицу разъясняется, куда ему следует обратиться.

#### Подготовка отчетности по работе с обращениями граждан, юридических лиц

81. В целях подготовки отчетности о работе с обращениями граждан и юридических лиц в Учреждении работник Учреждения, ответственный за рассмотрение жалоб и обращений, осуществляет учет обращений граждан, а также анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан и юридических лиц.

82. Работник Учреждения в срок, установленный Директором Учреждения, и по форме, согласно приложению к данному Положению подготавливает информацию о работе с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Учреждение.

83. Работник Учреждения передает подготовленную информацию в порядке делопроизводства на подпись Директору Учреждения. Подписанная Директором

Учреждения информация о работе с обращениями граждан в порядке делопроизводства передается работнику Учреждения для регистрации.

84. После регистрации информации о работе с обращениями граждан Директор Учреждения информирует работников Учреждения об итогах работы с обращениями граждан и юридических лиц и выполнению необходимых мероприятий по повышению качества и доступности оказываемой медицинской помощи.

#### IV. Контроль за организацией работы по обращениям граждан и юридических лиц

85. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных процедурами по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц, осуществляется лицами, ответственными за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц.

86. Директор Учреждения, заместители директора по общим вопросам, руководители структурных подразделений несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка исполнения процедур, за решения и действия, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

87. Периодичность осуществления текущего контроля не реже 1 раза в месяц (устанавливается Директором Учреждения).

88. По результатам контроля, в случае выявления нарушений действующего законодательства, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

89. Информацию о результатах контроля за организацией работы по обращениям граждан и юридических лиц предоставляется в отдел контрольно-организационной и кадровой работы Главного управления социальной защиты населения Курганской области ежеквартально согласно приложению к Положению.