

Приложение 1.

Общество с ограниченной ответственностью « А.Л.Денте»
(ООО «А.Л.Денте»)

УТВЕРЖДЕНО
приказом Генерального директора
ООО «А.Л.Денте» от 15.06.2023г.

_____ А.Н.Нарута

Порядок (Положение) рассмотрения обращений граждан в ООО «А.Л.Денте»

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании граждан в Российской Федерации», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», а также постановлением Правительства РФ от 11.05.2023 № 736 «Об утверждении правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими отношения в сфере охраны здоровья граждан и оказания медицинских услуг.

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка является организация обеспечения объективного, всестороннего, своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, поступивших в ООО « А.Л.Денте».

1.2. Положение определяет регламент работы с обращениями граждан в ООО «А.Л.Денте», правила регистрации, учета, порядка и сроков рассмотрения обращений граждан, подготовки ответов на письменные обращения (в т. ч. поступившие в электронной форме), хранение письменных обращений и материалов, связанных с их рассмотрением, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

1.3. Установленный настоящим Положением порядок распространяется на жалобы и обращения граждан по вопросам качества медицинской помощи.

1.4. В случае участия в работе с обращением гражданина, созданной в организации врачебной комиссии надлежит также руководствоваться действующим в организации Положением о врачебной комиссии.

1.5. Основные понятия, используемые в Положении:

1.5.1. Обращение гражданина (далее – обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, претензия или жалоба, а также устное обращение гражданина в клинику.

1.5.2. Предложение – обращение, содержащее рекомендации гражданина по организации и совершенствованию качества оказания медицинской помощи, развитию и улучшению деятельности клиники.

- 1.5.3. Заявление – обращение, содержащее просьбу гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов в части получения медицинской помощи.
- 1.5.4. Жалоба – обращение, содержащее критику работы клиники и/ или просьбу о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов (а равно прав свобод и законных интересов других лиц, в отношении которых гражданин выступает законным представителем).
- 1.5.5. Письменное обращение – обращение гражданина, изложенное в письменной форме и поступившее в клинику на бумажном носителе либо посредством электронных средств связи.
- 1.5.6. Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме уполномоченному на принятие обращений лицу и зафиксированное в Журнале регистраций обращений пациентов (в том числе во время личного приема граждан главным врачом клиники).
- 1.5.7. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом клиники или уполномоченным им лицом, согласно утвержденному графику.
- 1.5.8. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

- 2.1. Любой гражданин имеет право подать обращение в устной или письменной форме при условии соблюдения ряда установленных в соответствии с законодательством РФ требований.
- 2.2. Требования к письменному обращению:
- 2.2.1. Письменное обращение должно содержать сведения о лице, его подавшем – фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому надлежит отправить ответ, контактный телефон (по желанию).
- 2.2.2. В обращении должна быть изложена суть предложения, заявления или жалобы.
- 2.2.3. Обращение должно быть подписано гражданином лично или лицом, представляющим его интересы на законных основаниях (при условии подтверждения его полномочий на подписание обращения в соответствии с законом – доверенность, законный представитель несовершеннолетнего и т.п.).
- 2.2.4. В случае если обращение подается посредством электронных средств связи (факс, электронная почта и т.п.), оно должно удовлетворять требованиям, изложенным в пунктах 2.2.1-2.2.3 настоящего Положения.
- 2.3. Требования к устному обращению:
- 2.3.1. Устное обращение принимается к рассмотрению во время личного приема граждан главным врачом клиники или уполномоченным им лицом.
- 2.3.2. Во время личного приема гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, сообщить данные о месте жительства, а также изложить суть вопроса, с которым он обращается, для внесения данной информации в Журнал регистрации обращений пациентов.
- 2.3.3. В случае если во время личного приема от гражданина поступает письменное обращение и/или материалы, они подлежат регистрации в Журнале регистрации обращений пациентов и рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.
- 2.4. При рассмотрении его обращения гражданин имеет следующие права:
- 2.4.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании.
- 2.4.2. 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, право доступа к которой у данного гражданина отсутствует.

- 2.4.3. Получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 2.4.4. Повторно обратиться с обращением, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены.
- 2.4.5. Обратиться 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.
- 2.5. ООО «А.Л.Денте» гарантирует, что при рассмотрении обращения не будет допущено разглашения сведений, содержащихся в обращении, сведений, составляющих врачебную тайну, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
- 2.6. Не допускается взимание платы с обратившихся граждан за деятельность, связанную с рассмотрением обращений.

3. Информирование граждан об их праве на обращение.

3.1. Сведения о месте нахождения медицинской организации, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты размещены на официальном сайте стоматологии «ООО «А.Л.Денте» в сети интернет: www.aldente-zeya.ru

Юридический, почтовый адрес фактического местонахождения медицинской организации: 676244 Амурская область, г.Зея ул.Шохина,4, телефоны: 8-914-574-2420 8-909-811-0288

График работы Стоматологической клиники «ООО «А.Л.Денте»:

- понедельник-пятница с 10:00 до 17:00,
- суббота, воскресенье — выходной день.

Письменные обращения граждан принимаются по адресу: 676244 Амурская область, г.Зея ул.Шохина,4, а также на электронную почту: zeyaldente@mail.ru

3.2. На официальном сайте «ООО «А.Л.Денте», на информационных стендах медицинской организации, расположенные в холле, размещена следующая информация:

- Место нахождения медицинской организации;
- Номера телефонов, адрес электронной почты, адрес официального сайта
- Наименование и контактные данные контролирующих органов;
- Основные нормативно-правовые документы, регламентирующие порядок оказания медицинских услуг и защиту прав граждан (потребителей услуг).
- Внутренние нормативные документы медицинской организации, регулирующие правила предоставления медицинских услуг и порядок направления запросов, обращений, в том числе настоящий порядок.

4. Требования к оформлению и содержанию письменных обращений.

4.1 Письменные обращения граждан составляются в свободной форме. В обращении заявитель указывает наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, свои фамилию, имя, отчество (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, контактный телефон; излагает суть обращения (предложения или жалобы, запрос); 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.

4.2. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя.

4.3. Письменный запрос гражданина на ознакомление с оригиналами медицинских документов дополнительно к сведениям, указанным в пункте 4.1. настоящего Порядка, должен в обязательном порядке также содержать следующие данные:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) пациента;
- фамилия, имя, отчество (при наличии) законного представителя пациента, либо лица, право на ознакомление и получение информации, предусмотрено действующим законодательством, в том числе пунктом 2 Порядка ознакомления пациента, либо его законного представителя с медицинской документацией, утвержденного Приказом Минздрава России от 12.11.2021г.№1050н.;
- место жительства (пребывания) пациента;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность лица, направившего запрос (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- реквизиты документа, подтверждающие полномочия (при наличии) законного представителя пациента (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа);
- период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который заявитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа;
- номер контактного телефона.

4.4. Письменный запрос пациента (законного представителя) на предоставление копий медицинских документов, выписок из них, также составляется в свободной форме и дополнительно к сведениям, указанным в пункте 4.1. настоящего Порядка, должен содержать следующие данные:

- сведения о пациенте: фамилия, имя, отчество (при наличии), реквизиты документа, удостоверяющего личность, адрес места жительства (пребывания).
- почтовый (электронный) адрес для направления письменного ответа, номер контактного телефона.
- В случае обращения от имени пациента его законного представителя – сведения о законном представителе и документы, подтверждающие его полномочия
- Наименование медицинских документов (их копий) или выписок из них, отражающих состояние здоровья пациента, которые пациент или его законный представитель намерен получить, и период, за который он намерен их получить;
- Сведения о способе получения пациентом (его законным представителем) запрашиваемых медицинских документов (их копий) или выписок из них – на бумажном носителе – при личном обращении или по почте;
- Дату подачи запроса и подпись пациента или его законного представителя.

5. Работа с письменными обращениями.

5.1. Прием почтовой корреспонденции, поступающей в медицинскую организацию (письма, бандероли, посылки), в том числе письменных обращений граждан принимается уполномоченным лицом медицинской организации, ответственным за прием почтовой корреспонденции.

5.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному скрыванию и предварительному просмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с почтовой корреспонденцией приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем.

5.3. При приеме письменных обращений: проверяется правильность адресности корреспонденции, при вскрытии конвертов проверяется наличие в них документов, в случае отсутствия самого письма, составляется соответствующий акт. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за

регистрацию обращений, один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к конверту.

Ошибочно, не по адресу присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

5.4 Вся поступившая в медицинскую организацию корреспонденция, в том числе обращения граждан, поступившие по электронной почте, подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации входящей/исходящей документации, ведение которого осуществляется на бумажном носителе, с одновременной регистрацией обращения в соответствующем журнале, предусмотренном для регистрации определенного вида обращений, которые ведутся в электронном формате.

6. Регистрация обращений

6.1. Все поступающие в клинику письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в Журнале регистрации обращений пациентов лицом, уполномоченным на то приказом главного врача, в день поступления.

6.2. В Журнале регистрации обращений пациентов указываются:

- Регистрационный номер
- Дата обращения
- Дата регистрации входящий номер из журнала вх. / исх. корреспонденции
- Ф. И. О. гражданина, подавшего обращение.
- Адрес гражданина, подавшего обращение, и другие контактные данные (при их наличии).
- Дата поступления обращения.
- Краткое содержание обращения (документов).
- Результат рассмотрения.
- Исходящий номер и Дата отправки (передачи) гражданину ответа на обращение.
- Способ передачи ответа.
- Лицо, подготовившее ответ на обращение (Ф. И. О. и должность лица, ответственного за рассмотрение).

6.3. В случае обнаружения отсутствия указанного в тексте обращения приложения об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

6.4. В случае приложения к обращению оригинала документа вместо копии или копии вместо оригинала, при расхождении этого факта с данными, указанными в тексте обращения, об этом делается соответствующая отметка в Журнале регистрации.

6.5. Если обращение гражданина передано в клинику в порядке исполнения государственной функции или переслано в ином порядке, то в Журнал регистрации дополнительно вносятся исходящий (регистрационный) номер и дата, отметка о форме и сроке исполнения.

6.6. При повторном обращении документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные обращения ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по предыдущим обращениям данного заявителя.

6.7. Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько обращений по разным вопросам, каждое из них регистрируется и рассматривается самостоятельно.

6.8. Запросы граждан об ознакомлении с медицинской документацией, предоставлении копий(выписок) из медицинской документации регистрируются в Журнале учета запросов на ознакомление с медицинской документацией, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них.

Данный журнал в обязательном порядке должен включать следующие разделы: регистрационный номер, дата обращения, дата регистрации и входящий номер из журнала

входящей/исходящей документации; фамилия, имя, отчество заявителя/пациента/представителя, адрес фактического проживания и контактные данные; суть обращения; ФИО и должность работника, ответственного за подготовку, направление ответа, заверение копий документов; ФИО и должность работника, ответственного за ознакомление с медицинской документацией; дата и способ направления сообщения заявителю о регистрации запроса; дата и результат рассмотрения; перечень выданных документов; дата и способ направления ответа и документов; сведения об ознакомлении с медицинской документацией, в том числе указывается кто, когда и с какими документами ознакомился; сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения(запроса).

7. Рассмотрение обращений

7.1. Каждое письменное обращение передается главному врачу клиники для предварительного рассмотрения и принятия решения о его дальнейшем рассмотрении.

7.2. По каждому обращению главный врач не позднее чем в двухдневный срок принимает одно из следующих решений:

7.2.1. Принять обращение к рассмотрению и передать его в работу лицу, ответственному за работу с обращениями пациентов, либо иному уполномоченному главным врачом лицу.

7.2.2. Оставить обращение без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

7.3. Не допускается направление обращения для дальнейшего рассмотрения тому должностному лицу, на действие которого гражданин приносит жалобу.

7.4. При рассмотрении обращения уполномоченное лицо обязано:

7.4.1. Внимательно разобраться в сути вопроса, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса.

7.4.2. Принять обоснованное решение по обращению.

7.4.3. Сообщить заявителю в письменной форме о решении, принятом по его обращению, с необходимым обоснованием.

7.4.4. В случае необходимости разъяснить порядок обжалования решения.

7.4.5. Обеспечить контроль за своевременным и правильным исполнением принятого по результатам обращения решения.

7.5. Ответ на обращение, полученное на бумажном носителе, оформляется на бланке клиники, подписывается уполномоченным лицом, регистрируется и направляется заявителю по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.6. При наличии в тексте обращения контактного телефона гражданин уведомляется о готовности ответа на его обращение и возможности забрать его лично, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, в удобное для него время в пределах часов работы клиники. При неявке гражданина за ответом либо при его отказе явиться за ним, ответ на обращение направляется ему по почте не позднее последнего дня срока рассмотрения обращений граждан.

7.7. Срок рассмотрения обращения, установленный в соответствии со статьей 31 Закона РФ «О защите прав потребителей» – 10 календарных дней со дня его поступления.

7.8. В случае необходимости проведения медицинской экспертизы или наличия иных факторов, делающих невозможным ответ по существу в установленный срок, заявителю направляется ответ с указанием сроков подготовки ответа по существу и обоснования отложения решения его вопроса.

7.9. Обращение гражданина, содержащее в себе жалобы по оказанию медицинских услуг, передается на рассмотрение врачебной комиссии ООО «А.Л.Денте». на основании принятого комиссией решения, руководством организации осуществляется дальнейшее обращение гражданина и принимается окончательное решение по результатам рассмотрения.

7.10. При поступлении обращения по вопросам ознакомления с медицинской документацией или предоставления копий медицинских документов, выписок их них,

такое обращение передается руководством работнику организации, ответственному за рассмотрение таких обращений. Лицо, ответственное за ознакомление граждан с медицинской документацией или предоставления копий медицинских документов, выписок из них обязано:

- При поступлении запроса об ознакомлении с оригиналами медицинских документов в течение рабочего дня после регистрации письменного запроса уведомить заявителя о дате регистрации и входящем номере зарегистрированного письменного запроса доступными средствами связи, в том числе по номеру контактного телефона, либо по электронной почте.
- В течение двух рабочих дней со дня поступления письменного запроса проинформировать заявителя доступными средствами связи, о дате, начиная с которой в течение пяти рабочих дней возможно ознакомление с медицинской документацией с учётом графика работы организации, а также о месте в организации, где будет происходить ознакомление.
- Перед передачей заявителю для ознакомления оригинала медицинской документации доводится информация в устной форме о необходимости аккуратного и бережного обращения с предоставленными документами.
- При поступлении обращения о предоставлении копий медицинских документов или выписок из них ответственное лицо подготавливает и заверяет копии запрашиваемых документов и сопроводительное письмо в адрес заявителя.

Лицо, ответственное за ознакомление граждан с меддокументацией и предоставление копий вносит в «Журнал учета запросов на ознакомление с медицинской документацией, выдачи медицинских документов (их копий) и выписок из них» все необходимые сведения о результатах рассмотрения обращения.

7.11 Письменные обращения, содержащие вопросы решение которых не входит в компетенцию медицинской организации, в течение семи дней с даты их регистрации направляются сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

7.12 Ответ на обращение, поступившее в письменной или электронной форме, дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением запросов об ознакомлении с меддокументацией и обращениями, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

7.13 Ответы на обращения граждан оформляются на официальном бланке исходящего письма организации и подписываются директором.

7.14 В случае подтверждения фактов, изложенных в обращении (жалобе) на действие/бездействие (поведение) работников медорганизации, в ответе указываются меры, принятые к виновным.

8. Особенности рассмотрения письменных обращений, поступивших в электронной форме

8.1. Письменные обращения в электронной форме могут быть поданы двумя способами – посредством электронного сообщения либо путем направления письменного обращения со всеми необходимыми данными на электронный адрес клиники.

8.2. При направлении письменного обращения на электронный адрес клиники оно оформляется в порядке, установленном для письменных обращений.

8.3. Лицо, ответственное за регистрацию обращений, поступивших в электронной форме, обязано внести полученное обращение в Журнал регистрации в день его поступления.

8.4. В случае если в обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу отправляется уведомление о регистрации обращения.

8.5. Обращение, поступившее в электронной форме, распечатывается на бумажном носителе и дальнейшая работа с ним ведется, как с письменным обращением.

8.6. Ответ на обращение, представленное в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

9. Особенности рассмотрения устных обращений

9.1. Устные обращения могут быть сделаны во время личного приема главного врача клиники или уполномоченного им лица.

9.2. График личного приема утверждается руководством клиники.

9.3. Личный прием граждан проводится в порядке очередности. Предварительная запись на личный прием возможна, если это предусмотрено локальными правовыми актами клиники.

9.4. Устное обращение должно быть сделано с учетом требований, изложенных в пункте 2.3 настоящего Положения.

9.5. Регистрацию устного обращения осуществляет лицо, ведущее личный прием, в момент обращения.

9.6. Устные обращения главный врач клиники или уполномоченное им лицо, ведущее личный прием, старается рассмотреть на месте. В случае если изложенные в 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.

9.7. Если обращение требует детального изучения и/ или привлечения других лиц, затребования объяснений, документов и т.п., заявителю во время личного приема разъясняются порядок и сроки ответа на обращение в соответствии с правилами, установленными настоящим Положением для письменных обращений. В этом случае ему будет дан письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

10. Особенности ответа на обращения, оформленные с нарушением обязательных требований

10.1. Анонимные обращения, а также письменные обращения, не соответствующие требованиям, установленным пунктом 2.2 настоящего Положения, не рассматриваются. В Журнале регистрации обращений пациентов при этом делается отметка об отказе в рассмотрении обращения гражданина и краткое описание причин принятия такого решения.

10.2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью сотрудников, членам их семей и близким, а также имуществу Медклиники, организация вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то данное очередное обращение признается безосновательным, и переписка с гражданином по данному вопросу прекращается. Заявитель уведомляется о принятом решении.

10.5. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну,

заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

10.6. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном действии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, обращение направляется в уполномоченные государственные органы в соответствии с подведомственностью.

10.7. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, поступившего в электронной форме, также являются указание автором недействительных сведений о себе и/или адреса для ответа, невозможность рассмотрения обращения без необходимых документов и личной подписи.

11. Хранение письменных обращений и связанных с их рассмотрением материалов

11.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, уполномоченным на то главным врачом клиники, которое несет персональную ответственность за состояние делопроизводства и сохранность документов.

11.2. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

11.3. При необходимости направления или возврата самого обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в материалы по письменному обращению подшивается его копия, а также копии сопроводительного документа и ответа автору.

11.4. Оригиналы личных документов, приложенные к письменному обращению, к делу не приобщаются, а возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

11.5. В случае получения повторного обращения или передачи заявителем дополнительных документов, они подшиваются к первому обращению.

11.6. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном Росархивом.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

12.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, установленного законодательством и настоящим Положением, возлагается на главного врача клиники или уполномоченное им лицо.

12.2. Ежеквартально во второй декаде последнего месяца главному врачу клиники предоставляется отчет о количестве, форме, содержании обращений и ответов на них, который составляется лицом, ответственным за работу с обращениями пациентов.

12.3. Сотрудники клиники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений и личный прием граждан, несут ответственность за правильность принятых мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных рекомендаций, разъяснений.