



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АРХАНГЕЛЬСКОЙ ОБЛАСТИ

государственное бюджетное учреждение здравоохранения Архангельской области
«АРХАНГЕЛЬСКИЙ ГОСПИТАЛЬ ДЛЯ ВЕТЕРАНОВ ВОЙН»

ПРИКАЗ

16.11.2020 г.

№ 119 -О

г. Архангельск

**Об организации рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн»**

В целях реализации конституционного права граждан на обращение в соответствии с Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан, **приказываю:**

1. Назначить Годову М.Л., заместителя начальника госпиталя по медицинской части, лицом, ответственным за работу с обращениями и жалобами граждан.
2. Утвердить «Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» (Приложение № 1).
3. Заместителю начальника по организационно-методической работе Герасимовой О.В.:
 - разместить «Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» на стенде в холле госпиталя и на сайте госпиталя;
 - направлять в министерство здравоохранения Архангельской области статистические данные по работе с обращениями граждан до 15 января года, следующего за отчетным, по форме, утвержденной решением коллегии министерства здравоохранения Архангельской области от 13.06.2013 г. № 06.
4. Отменить приказ № 38-О от 15.03.2017 г. «Об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «ГВВ».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. начальника ГБУЗ АО «ГВВ»

С приказом ознакомлены:

М.Л. Годова

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а так же устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» (далее - учреждение).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в учреждение.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее обращение)- направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов учреждения, развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и его работников, либо критика деятельности учреждения и его работников;
- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации рассмотрения обращений граждан
в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060), Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а так же устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками ГБУЗ АО «Архангельский госпиталь для ветеранов войн» (далее - учреждение).

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в учреждение.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее обращение)- направленное в учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов учреждения, развитию и улучшению деятельности учреждения;

- «заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и его работников, либо критика деятельности учреждения и его работников;

- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- «работник» - лицо, работающее в учреждении, постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции учреждения, рассмотрение обращений граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конкретным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан:

- информация о порядке рассмотрения обращений размещается на Портале учреждения (сайте) в сети Интернет, на информационных стенах.
- информация о порядке работы с обращениями предоставляется бесплатно.
- информирование граждан о порядке работы с обращениями, в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной начальника госпиталя по телефону 8(8182) 45-41-51.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема начальником учреждения;
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан:

- все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя начальника учреждения: 163057, г.Архангельск, ул. Воронина, д. 24.
- также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя начальника учреждения: arhgospital@mail.ru

- при самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю руководителя в приемной начальника учреждения.
- личный прием граждан должностным лицом учреждения осуществляется в соответствии с утвержденным графиком.
- дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в учреждение является Портал (сайт) учреждения: <http://agvv.ru/>.
- факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(8182) 45-41-51.
- 2.4. Требования к документам, предоставляемым гражданином:
 - в письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество начальника учреждения, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.
 - в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии.
 - при обращении граждан в адрес учреждения путем заполнения специальной формы на Портале учреждения должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), паспортные данные, почтовый адрес для направления ответа).
- 2.5. Устные обращения граждан:
 - при устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы;
 - устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан должностным лицом учреждения.
- 2.6. Сроки рассмотрения обращений граждан:
 - обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех календарных дней со дня поступления в учреждение;
 - в случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями;
 - письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем-машинисткой приемной начальника учреждения;
 - поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации;
 - обращения граждан, направленные в учреждение органами государственной власти, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом

государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения;

- в случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней;
- письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляется с сопроводительным письмом за подписью начальника учреждения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- устные (личные) обращения, а также обращения, принятые по телефону, регистрируются работниками, рассматривающими обращение по существу, в Журнале регистрации обращений граждан в электронном и/или бумажном виде (далее – Журнал) по форме, установленной учреждением.
- при устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чём делается запись в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.
- ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию учреждения. Информация об ответе фиксируется в Журнале.
- письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.
- в случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чём в Журнале делается соответствующая запись.

2.7. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имущества должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение,

- о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений).

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправным деянии, а также о лице его подготавливающем, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация;
- рассмотрение;
- подготовка ответов;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефону;
- анализ и подготовка отчетности.

Работа с обращениями. Регистрация письменных обращений:

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через Портал учреждения в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем-машинисткой приемной начальника госпиталя.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в Журнале регистрации письменных обращений граждан. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации письменных обращений граждан делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в учреждение, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

Работа с обращениями. Рассмотрение письменных обращений:

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение начальнику учреждения.

3.8. Начальник учреждения в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения работнику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. В случае, если ответственный работник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, то обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю-машинистке приемной начальника учреждения со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи начальнику учреждения (исполняющему обязанности начальника учреждения) – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.10. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление», проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам кто допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существующего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы ли законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.14. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

- В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.
- При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.
- При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись начальнику учреждения (исполняющему обязанности начальника учреждения).

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции начальника учреждения (лица, его замещающие) исполнители.

3.17. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при

этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, работник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя начальника учреждения о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается начальником учреждения. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.18. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается начальником учреждения с разъяснением причин отказа.

3.19. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь-машинистка проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в учреждение из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Архангельской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Архангельской области, откуда поступило обращение.

3.20. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве учреждения в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в течении 5 лет.

Работа с обращениями, поступившими по телефону:

3.22. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве работника, принялвшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

3.23. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Работник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе

предложить гражданину за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.24. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы или обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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.

Документы учреждения, страховых медицинских организаций, медицинских организаций и других организаций, поступивших в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются:

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.7. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 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;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашение сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Анализ обращений граждан:

3.25. Лицо, ответственное за работу с обращениями и жалобами граждан, осуществляет анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан.

3.26. По результатам анализа начальнику учреждения ежемесячно направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности учреждения.

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

4.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устраниению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
 - сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
 - подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
 - подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
 - снятие обращений с контроля.
- Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется начальником учреждения.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений осуществляют секретарь- машинистка приемной начальника учреждения.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

4.3. Секретарь руководителя учреждения направляет работникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан, информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

4.4. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ их в 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 работников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

V. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений, осуществляемых (принимаемых) работниками учреждения при работе с обращениями

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения работников учреждения, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями, начальнику учреждения.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (применяемые) в ходе исполнения государственной функции, начальник учреждения:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

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

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие работников в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

