

ПОРЯДОК
рассмотрения обращения граждан и юридических лиц
в областное государственное автономное учреждение здравоохранения
«Смоленский областной медицинский информационно-аналитический центр»
(ОГБУЗ «ССМП»)

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регулирует порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (далее - Заявители) в областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Станция скорой медицинской помощи» (далее - Учреждение).

1.2. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является:

- организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений заявителей;
- уведомление заявителей о принятых решениях, и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения заявителей (далее - Обращения).

1.4. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих руководителю Учреждения и о принятых решениях, размещается на официальном сайте ОГБУЗ «ССМП» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: 03- smolensk .ru.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений заявителей

2.1. Рассмотрение обращений заявителей в учреждении и регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Конституцией Российской Федерации;
- Уставом Учреждения;
- настоящим Положением.

3. Требования к порядку информирования заявителей о рассмотрении обращений

3.1. С целью направления обращения заявителей на официальном сайте учреждения в сети Интернет: 03- smolensk .ru размещена следующая информация:

- место нахождения учреждения;
- почтовый адрес;
- график работы учреждения;
- номера телефонов для справок;
- адрес электронной почты;
- адреса официального сайта учреждения;
- настоящий Порядок, регламентирующий работу с обращениями заявителей.

3.2. Для получения информации о ходе рассмотрения обращений заявители обращаются:

- лично в учреждение по адресу: г. Смоленск, ул Володарского, д. ;;
- по телефону: 8(4812) 38-14-47;
- в письменном виде на почтовый адрес учреждения: 214014, РФ, г. Смоленск, ул. Володарского, д. 3;
- электронной почтой: office@03-smolensk.ru.

4. Срок рассмотрения обращения

4.1. Срок регистрации письменных обращений в учреждении:

- с момента поступления обращения – не более одного дня;
- обращения заявителей по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения – в срок до пяти дней со дня их регистрации в учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

4.3. Общий срок рассмотрения письменных обращений заявителей – тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

4.4. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) 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.

4.5. При индивидуальном устном информировании заявителей (по телефону или лично) сотрудник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении заявителя. Если сотрудник, к которому обратился заявитель, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает заявителю обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для заявителя время для получения информации.

5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения заявителей

5.1. Основанием для рассмотрения обращения является обращение заявителя, направленное:

- в письменном виде на почтовый адрес учреждения;
- электронной почтой;
- лично в учреждение;
- по телефону.

5.2. При рассмотрении обращения учреждение не вправе требовать от заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, 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.

5.4. Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приему.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия заявителя, 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. Заявителю, 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 заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в письменном обращении заявителя 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 заявителем по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в учреждение, с уведомлением о данном решении заявителя, направившего обращение;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

7. Права заявителей и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений

7.1. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения в учреждение, 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.

7.2. Должностные лица учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений заявителей, в случае необходимости - с участием заявителей, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений заявителя 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 заявителя;

- уведомление заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

7.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений заявителей, не могут быть использованы во вред этим заявителям, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства оппонентов.

7.4. 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.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями заявителей в электронной форме

8.1. Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения.

8.2. Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте учреждения форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

8.3. Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта учреждения.

8.4. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в учреждение.

9. Личный прием заявителей в учреждении

9.1. Организация личного приёма заявителей.

9.1.1. Личный прием заявителей осуществляется руководителем учреждения и его заместителями (далее – Руководство) в соответствии с графиком работы учреждения, утвержденным Правилами внутреннего трудового распорядка ОГБУЗ «ССМП».

9.1.2. График работы размещается на официальном сайте учреждения.

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

9.1.4. Во время личного приема заявитель делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема заявителя не должно превышать 30 минут.

9.1.5. Устные обращения заявителей регистрируются. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия заявителей может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении заявителей вопросов.

9.1.6. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых заявителем вопросов не входит в компетенцию учреждения, заявителю разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9.1.7. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.1.8. Контроль за организацией личного приема и учет обращений заявителей, рассмотренных на личном приеме в учреждении осуществляются руководителем учреждения.

9.2. Письменные обращения заявителей, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

9.2.1. В обязательном порядке журнал личных обращений заявителей должен включать следующие разделы:

- регистрационный номер;
- дата обращения (дата регистрации);
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;

- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;
- дата и результат рассмотрения;
- сведения о месте хранения материалов рассмотренного обращения.

9.3. В случае, если устные обращения заявителей принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

9.3.1. Регистрируются устные обращения заявителей, принятые по телефону в журнале.

9.4. Информация о приеме заявителей размещается на официальном сайте учреждения.

10. Работа с письменными обращениями заявителей в учреждении

10.1. Приём письменных обращений заявителей.

10.1.1. Поступление в учреждение, бандеролей и посылок осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений заявителей.

10.1.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений заявителей.

10.2. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - сортируются телеграммы;
 - вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
 - сортируются ответы на запросы по обращениям заявителей;
 - поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;
 - по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
 - а/ в которых обнаружены вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
 - б/ при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
 - в/ в которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.
- 10.2.1. Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений заявителей.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.3. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

10.4. Регистрация письменных обращений заявителей

10.4.1. Регистрация обращений заявителей, поступивших в учреждение, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений заявителей, в журнале в течение одного дня с даты их поступления.

При регистрации проверяются установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

10.4.2. Регистрация письменных обращений и обращений заявителей, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений заявителей, путем ввода необходимых данных об обратившихся заявителях и содержании их обращений в журнал.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал.

10.4.3. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

10.4.3.1. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

10.4.3.2. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.4.4. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.4.5. Прошедшие регистрацию обращения заявителей в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю учреждения.

При этом в журнале делается отметка о направлении обращения заявителя на рассмотрение.

10.5. Рассмотрение письменных обращений заявителей

10.5.1. 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 заместителям руководителя учреждения;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении заявителю о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении заявителю о прекращении переписки;

10.6. Обращения заявителей по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.7. О ходе работы с обращениями заявителей, поступившим на рассмотрение в учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично руководителю учреждения.

10.8. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников учреждения, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.9. Все обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица учреждения, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.10. Обращения, рассмотренные руководителем учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений заявителей, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения руководителю для рассмотрения и подготовки ответа.

10.11. Подготовка ответов на письменные обращения заявителей.

10.11.1. Проект ответа заявителю, подготовленный лицом, непосредственно назначенным поручением руководителя, ответственным за исполнение поручения, согласовывается с руководителем учреждения либо лицом, его замещающим.

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

10.11.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.11.4. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.11.5. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.12. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.12.1. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.12.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.13. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

10.15. Ответы на обращения заявителей подписывают руководитель учреждения или его заместитель.

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

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

10.18. Не является разглашением 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.

10.19. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале учреждения.

10.20. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо, ответственное за работу по регистрации обращений заявителей, проверяет наличие подписей, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.21. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

10.22. Оформление дел для архивного хранения обращений заявителей осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений заявителей

11.1. 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.

11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения заявителем результата рассмотрения обращения в письменной или устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ обращений, поступивших в учреждение

12.1. По результатам работы с обращениями заявителей формируется отчет в базе данных по работе с обращениями заявителей с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы заявителей, уполномоченное должностное лицо учреждения осуществляет учет и анализ обращений заявителей, поступивших в учреждение.

12.2.1. Руководитель учреждения обеспечивает учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях заявителей, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений заявителей;
- количество и характер решений, принятых по обращениям заявителей в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с заявителями, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

12.2.2. Организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков.

13. Организация контроля за исполнением Порядка

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

13.1.1. Контроль за исполнением обращений заявителей 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 заявителей;
- снятие обращений с контроля.

13.1.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений заявителей осуществляется руководителем учреждения.

13.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

13.3. . Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на руководителя учреждения.

13.4. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями заявителей являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений заявителей.

13.5. Нарушения установленного 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 заявителя влекут в отношении виновных должностных лиц учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.6. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в учреждения, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения по работе с обращениями заявителей.