

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА

Государственное автономное учреждение здравоохранения
«Анжеро-Судженская городская больница имени А.А. Гореховского»
(ГАУЗ АСГБ)

ПРИКАЗ

№ 134

от « 1 » 02 2022 г.

«Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ АСГБ и назначении ответственных лиц за работу с обращениями».

С целью повышения эффективности работы с обращениями граждан, во исполнение требований Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ АСГБ, согласно Приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным лицом секретаря руководителя за:
 - 2.1. прием устных обращений граждан с регистрацией в Журнале регистрации приема граждан;
 - 2.2. прием письменных обращений с регистрацией в Журнале регистрации входящей корреспонденции ГАУЗ АСГБ;
 - 2.3. отправку письменных обращений с регистрацией в Журнале регистрации исходящей корреспонденции ГАУЗ АСГБ.
3. Назначить ответственным лицом начальника организационно-методического отдела за прием письменных обращений, переданных секретарем руководителя и регистрацию в Журнале регистрации писем, обращений, жалоб граждан.
Ответы на обращения с указанием исходящего номера и даты направления также регистрируются в данном журнале и хранятся в ОМО.
4. Назначить ответственными лицами за рассмотрение обращений и подготовку ответов заместителей главного врача, в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.
5. Контроль за исполнение приказа возложить на заместителя главного врача по лечебной части Белоусову О.Ф.

Главный врач



О.Л. Козлова

Исп. Е.Ю. Пожиленко
Тел.: (838453) 5-24-76

**Порядок рассмотрения обращений граждан в
Государственном автономном учреждении здравоохранения
«Анжеро-Судженская городская больница имени А.А. Гороховского»**

1. Общие положения

Предметом регулирования настоящего порядка (далее Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Государственном автономном учреждении здравоохранения «Анжеро-Судженская городская больница имени А.А. Гороховского» (далее – учреждение, медицинская организация, ГАУЗ АСГБ) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направлении ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения).

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

Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 29.11.2010 N 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- приказом МЗ РФ от 05.05.2012 № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации».

3. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений в приемной руководителя с момента поступления – не более одного рабочего дня.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в срок до пяти дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

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

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан и уведомления заявителя - тридцать дней со дня регистрации письменного обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) секретарь руководителя, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если секретарь учреждения, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

4. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично;
- по телефону.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

5. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения

Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6. Обязанности ответственных лиц медицинской организации при рассмотрении обращений

Ответственными лицами учреждения за рассмотрение обращений являются заместители главного врача. Они подготавливают ответы от учреждения на обращения в соответствии с курируемыми направлениями деятельности, по решению руководителя.

Заместитель главного врача по лечебной части рассматривает обращения по следующим вопросам:

- Лицензирование медицинской и фармацевтической деятельности;
- Охрана здоровья детей, матери и ребенка;
- Качество оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях;
- Организация оказания медицинской помощи детям в стационарных условиях;
- Организация оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях;
- Качество оказания медицинской помощи взрослым в стационарных условиях;
- Лечение и оказание медицинской помощи в стационаре;
- Обращение и производство лекарственных средств, медицинских изделий и биологически активных добавок. Лекарственное обеспечение. Работа аптек;
- Внедрение и использование современных медицинских технологий, в том числе инновационных;
- Помещение в больницы и специализированные лечебные учреждения. Оплата за лечение, пребывание в лечебных учреждениях;
- Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения (медицинская профилактика; медицинская помощь и лечение);
- Донорство крови, органов и тканей человека и их трансплантация.

Заместитель главного врача по контролю качества медицинской помощи рассматривает обращения по следующим вопросам:

- Развитие здравоохранения;
- Государственный контроль и надзор в сфере здравоохранения (медицинская профилактика; медицинская помощь и лечение);
- Требования и стандарты в сфере здравоохранения;
- Работа медицинских учреждений и их сотрудников;
- Врачебно-консультационная комиссия;
- Служба скорой и неотложной медицинской помощи;
- Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения;
- По вопросам профессиональной этики и деонтологии;
- Платная медицинская помощь;
- Экспертиза временной нетрудоспособности;
- Медицинская экспертиза и медицинское освидетельствование;
- Медицинское освидетельствование на состояние опьянения.

Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе рассматривает обращения по следующим вопросам:

- Диспансеризация взрослого и детского населения;
- Оказание медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях;
- Качество оказания медицинской помощи детям в амбулаторно-поликлинических условиях;
- Организация оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях;
- Качество оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях;
- Обязательное медицинское страхование;
- Охрана здоровья взрослого населения;
- Оформление документов на оказание высокотехнологической медицинской помощи;
- Борьба с социально значимыми заболеваниями (СПИД, туберкулез);
- Медицинское обслуживание сельских жителей (ФП);
- Политика здорового питания;
- Материально-техническое и финансовое обеспечение в сфере здравоохранения (медицинская профилактика; медицинская помощь и лечение);
- Направление на лечение за рубеж;
- Борьба с табакокурением, алкоголизмом и наркоманией.

Заместитель главного врача по экономическим вопросам рассматривает обращения по следующим вопросам:

- Обеспечение потребности в медицинской помощи и объемов ее получения;

- Заработная плата медицинских работников;
- Меры социальной поддержки медицинских работников.

Ответственные лица за обращения граждан учреждения обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ГАУЗ АСГБ при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений 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.

7. Личный прием граждан в медицинской организации

7.1. Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителями (далее – руководство ГАУЗ АСГБ) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

В случае обращения гражданина к руководству учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём

данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

График приема граждан руководством медицинской организации размещается на официальном сайте ГАУЗ АСГБ.

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

Во время личного приема гражданин 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 гражданина не должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются секретарем руководителя в Журнале регистрации приема граждан. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

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

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, секретарь предупреждает звонившего гражданина о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы отражаются в Журнале регистрации телефонных обращений граждан в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию медицинской организации.

7.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

7.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в кабинетах главного врача и заместителей главного врача, учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Места должны быть оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников медицинской организации.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах медицинской организации, а также на официальном сайте медицинской организации.

8. Работа с письменными обращениями граждан в медицинской организации

8.1. Приём письменных обращений граждан

Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются секретарем руководителя.

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 секретарем руководителя ответственного за регистрацию обращений граждан.

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 граждан;
- поступившие с письмом копии документов (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.

8.2. Регистрация письменных обращений граждан

Регистрация обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, производится секретарем руководителя ответственного за регистрацию обращений граждан, в журнале в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется секретарем руководителя, ответственного за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в Журнал регистрации входящей корреспонденции ГАУЗ АСГБ.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в Журнал регистрации входящей корреспонденции ГАУЗ АСГБ.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу ГАУЗ АСГБ.

Начальник организационно-методического отдела, ответственного за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений и регистрирует их в Журнале регистрации писем, обращений, жалоб граждан. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

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

Не считаются повторными:

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

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

8.3. Рассмотрение письменных обращений граждан

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 главного врача;
- перенаправлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции медицинской организации, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются секретарем руководителя в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, 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.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию 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 медицинской организации.

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

Все обращения, поступившие в медицинскую организацию, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица медицинской организации, 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.

Обращения, рассмотренные руководителем медицинской организации, передаются секретарю руководителя, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале и последующего направления обращения заместителям руководителя или в соответствующее структурное подразделение для сбора материалов и подготовки проекта ответа.

8.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан

Проект ответа гражданину, подготовленный лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым), согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;
- соисполнителем поручения (если руководством медицинской организации определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

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

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

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

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

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

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

Работник учреждения, собирающий информацию и готовящий проект ответа, несет ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

Ответы на обращения граждан подписывает руководитель медицинской организации.

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.

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

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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале медицинской организации.

Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь руководителя, ответственный за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Ответ на обращение, поступившее в медицинскую организацию в форме электронного документа, направляется секретарем руководителя в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, направленный из медицинской организации заявителю фиксируется в организационно-методическом отделе в Журнале регистрации писем, обращений, жалоб граждан, с указанием исходящего номера и даты направления. Материалы обращения и ответа заявителю хранятся в организационно-методическом отделе в течение пяти лет.

9. Результаты рассмотрения обращений граждан

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган,

в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

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

10. Организация контроля за исполнением Порядка

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями руководителя медицинской организации по направлениям. Контроль за сроком исполнения ответа на обращение осуществляется начальником организационно-методического отдела.

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

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

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей руководителя медицинской организации по направлениям.

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

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в медицинскую организацию 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 граждан.

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 гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц медицинской организации ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в медицинскую организацию, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью медицинской организации по работе с обращениями граждан.