

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ТЕРРИТОРИАЛЬНОМ
ФОНДЕ ОБЯЗАТЕЛЬНОГО МЕДИЦИНСКОГО СТРАХОВАНИЯ РЕСПУБЛИКИ
ДАГЕСТАН

Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Дагестан (далее - Положение) разработано в целях упорядочения и совершенствования работы с обращениями граждан, усиления контроля за соблюдением сроков рассмотрения указанных обращений, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Положение определяет общие правила и устанавливает порядок приема и рассмотрения обращений граждан Территориальным фондом обязательного медицинского страхования Республики Дагестан (далее –ТФОМС РД) и его должностными лицами.

Настоящее Положение разработано на основании:

- Конституции Российской Федерации
- Закона Российской Федерации от 02.05.06 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции от 18.07.2012г.).
- Закона Российской Федерации от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации».
- Федерального закона от 29.11.2010 года № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации».

— Федерального закона от 21.11.2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

— Рекомендаций Федерального фонда обязательного медицинского страхования о порядке рассмотрения обращений граждан в системе ОМС и Примерного положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Территориальных фондах обязательного медицинского страхования (письмо Федерального фонда ОМС от 06.05.2009 № 1530/30-3/и).

— Положения о Территориальном фонде обязательного медицинского страхования Республики Дагестан, утвержденного постановлением Правительства Республик Дагестан от 7 июля 2011г. № 227.

Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступающие в ТФОМС РД, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Термины, используемые в настоящем Положении:

обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в ТФОМС РД и его филиалы письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, развитию и улучшению деятельности учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования;

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

учреждений и организаций системы ОМС и должностных лиц, либо критика деятельности указанных учреждений и организаций системы ОМС или должностных лиц;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя ТФОМС РД, либо выполняющее организационно-распорядительные функции в ТФОМС РД, а также представители учреждений и организаций системы обязательного медицинского страхования.

1. Общая часть

1.1. Организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан осуществляется специалистами и должностными лицами ТФОМС РД, осуществляющими работу с обращениями граждан (далее - должностные лица), которые несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за нарушения порядка, определенного настоящим Положением.

1.2. Своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан исполняется бесплатно.

1.3. Письма граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны ответы заявителям. Результатом своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан являются:

- меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и

законных интересов гражданина в связи с его обращением.

- устный или письменный ответ на поставленные в обращении вопросы.

1.4.Своевременное и полное рассмотрение устных и письменных обращений граждан исполняется бесплатно.

1.5.Сведения о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения используются при составлении ТФОМС РД отчетности по форме ведомственного отчета по статистической форме № ПГ «Организация защиты прав застрахованных лиц в сфере обязательного медицинского страхования», установленного приказом ФФОМС от 16.08.2011г. № 145.

2. Информирование граждан о рассмотрении обращений

2.1.Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждан граждане обращаются:

- лично в ТФОМС РД ;
- по телефону «Горячей линии»;
- в письменном виде почтой в ТФОМС РД;
- электронной почтой в ТФОМС РД

2.2. Сведения о местонахождении Фонда, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте ТФОМС РД в сети Интернет.

2.3. Почтовый адрес: 367008, г. Махачкала, ул.Ляхова, 47а.

Телефон для справок по письменным обращениям граждан:

8(8722)55-01-63.

Адрес электронной почты для приема обращений граждан:

direct@fomsrd.ru.

Номер телефакса для приема обращений граждан 8 (8722) 55-03-56.

График работы ТФОМС РД:

Понедельник, вторник, среда, четверг — с 09.00 до 18.00;

Пятница — с 09.00 до 16.45;

Обеденный перерыв — с 13.00 до 13.45.

В предпраздничные дни продолжительность рабочего дня сокращается на 1 час.

3. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии:

3.1.2. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании.

3.1.3. 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.

3.1.4. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.5. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения.

3.1.6. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

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

3.3. 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.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения (ТФОМС Республики Дагестан), в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.1.2. В письменном обращении, содержащем:

жалобу на качество оказанной медицинской помощи, заявителю необходимо указать:

- наименование медицинской организации, к которому предъявляются претензии и период прохождения лечения;

- вид оказанной медицинской помощи (амбулаторно-поликлиническая, дневной стационар или стационарная);
- отделение стационара (в случае получения медицинской помощи в стационаре);
- изложение сути претензии.

В требовании возмещении денежных средств заявителю необходимо указать:

- наименование медицинской организации, к которому предъявляются претензии и период прохождения лечения;
- отделение стационара (в случае получения медицинской помощи в стационаре);
- кассовый и товарный чеки с указанием наименований и количества медикаментов - в случае приобретения лекарственных препаратов в аптеке;
- фактуры, накладные, заверенные печатью фирмы с расшифровкой наименований приобретенных лекарств и изделий медицинского назначения в случае приобретения их в оптовых фирмах.

4.2. Основания для приостановления исполнения (отказа в исполнении)

рассмотрения устных и письменных обращений граждан:

4.2.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

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

4.2.4. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.5. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращение не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.7. В случае если 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.

4.2.8. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в

обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

4.2.9. Обращение, поступившее в ТФОМС РД или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5.1. Прием и регистрация письменных обращений граждан осуществляется сотрудниками канцелярии ТФОМС РД (далее – канцелярией).

5.2. У обращений, поступивших по почте, проверяется целостность упаковки, соответствие реквизитов письма, наличие указанных в письме вложений и приложений (в случае отсутствия составляет о данном факте акт в присутствии еще двух сотрудников ТФОМС РД). Корреспонденция, ошибочно поступившая в ТФОМСРД, возвращается в почтовое отделение.

5.3. Обращение регистрируется в системе электронного документооборота с формированием регистрационной карточки обращения.

5.4. При регистрации обращения на первом листе текста, в правом нижнем углу, сотрудником канцелярии проставляется регистрационный штамп с отметкой даты регистрации и входящего регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом, регистрационный штамп может быть проставлен в ином свободном месте, обеспечивающем его прочтение.

5.5. При приеме письменного обращения непосредственно от гражданина по его просьбе ставится на копии обращения или втором экземпляре (при условии наличия таковых у гражданина) штамп о принятии обращения с указанием даты его поступления в ТФОМС РД.

5.6. Все письменные обращения регистрируются в 3-дневный срок с момента поступления. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

5.7. Письменное обращение передается директору ТФОМС РД (заместителям директора) для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.8. После предварительного рассмотрения обращения граждан с резолюцией директора ТФОМС РД (заместителей директора) направляются в структурные подразделения Фонда по компетенции для детального рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа заявителю.

5.9. Канцелярией вносятся соответствующие записи в регистрационную карточку обращения с указанием работника (-ов) ответственного (-ых) за подготовку ответа на обращение и контрольного срока на подготовку ответа (при необходимости).

5.10. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию ТФОМС РД , и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в 7-дневный срок с момента регистрации, с извещением об этом заявителя.

5.11. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции ТФОМС РД, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях, не позднее чем в 7-дневный срок в соответствующие учреждения направляются копии обращений или выписки из них.

5.12. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

5.13. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, работающих в системе ОМС, могут быть рассмотрены в пределах компетенции

ТФОМС РД и (или) направлены в Министерство здравоохранения Республики Дагестан

5.14. Обращения, связанные с деятельностью медицинских организаций, не работающих в системе ОМС, должны быть направлены в Министерство здравоохранения Республики Дагестан не позднее чем в 7-дневный срок.

5.15. Письменное обращение, поступившее в ТФОМС РД в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

5.16. Директор или его заместители могут устанавливать сокращенные сроки рассмотрения обращения граждан.

5.17. В исключительных случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены директором, или курирующим заместителем не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.18. Данное решение принимается на основании служебной записки начальника отдела, которому поручено рассмотрение обращения гражданина.

5.19. Исполнитель, получивший заявление для рассмотрения, обязан принимать меры к своевременной и полной его проверке, подготовке ответа, выявлению причин его подачи и (или) формированию предложений по возможным путям устранения причин.

5.20. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы,

соответствующие законодательству.

5.21. Ответственный за рассмотрение обращения сотрудник вносит соответствующую запись в регистрационную карточку обращения и передает ее в канцелярию для снятия данного обращения с контроля.

5.25. Ответ на обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа с официального адреса электронной почты ТФОМС РД по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, если таковой указан в обращении.

5.26. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям.

5.27. В случае поступления в ТФОМС РД обращения, направленного из ФОМС по принадлежности, ФОМС информируется о результатах рассмотрения обращения и о принятых по рассмотрению обращения мерах.

5.28. Делопроизводство по обращениям граждан ведется структурными подразделениями, рассмотревшими их. Обращения граждан, копии ответов на них и материалы, связанные с их обращением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой и хранятся 5 лет.

6. Порядок рассмотрения обращений

6.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений,

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

6.3. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

6.4. Должностные лица при рассмотрении обращений граждан обязаны:

- внимательно проанализировать изложенные проблемы, в случае необходимости сделать запрос требуемых документов или произвести выезд на место для проверки фактов, а также предпринимать другие меры для объективного разрешения вопроса;
- принимать обоснованные решения по обращениям, обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений.

6.5. В ответе о результатах рассмотрения письменного обращения необходимо кратко изложить о проведенной работе по проверке фактов, изложенных в обращении и сообщить, подтвердились ли факты, изложенные в письме, какие меры приняты по результатам проверки.

Если в письме заявителя содержится несколько вопросов, то такую информацию необходимо изложить по каждому рассмотренному вопросу.

В случае неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

7. Порядок рассмотрения устных обращений

7.1. Устные обращения граждан рассматриваются на личном приеме граждан должностными лицами ТФОМС РД в установленные дни и часы, а также при непосредственном обращении граждан, в том числе по телефону, сотрудниками

отдела защиты прав застрахованных, ведущие работу с обращениями граждан в течение всего рабочего дня. Информация о месте приема граждан должностными лицами ТФОМС, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

7.2. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования структурного подразделения ТФОМС РД, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчества должностного лица, принявшего телефонный звонок. Звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним может быть записан, а содержание беседы отражено в журнале регистрации устных обращений граждан, в порядке, установленном настоящим Положением. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

7.3. Устные обращения граждан, поступившие по телефону, в том числе на телефон «Горячей линии», регистрируются в журнале учета обращений граждан по форме приложения -№ 2 к настоящему Положению. Ответы на устные обращения даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию Фонда. Информация об ответе фиксируется в журнале.

7.4. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение может быть дан устно в ходе личного приема (по телефону), о чем делается запись в соответствующем журнале.

7.5. В случае если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ТФОМС РД, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в журнале делается соответствующая запись.

7.6. 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. Должностное лицо, принявшее обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы. По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в ТФОМС РД проводится Директором и заместителями Директора в установленные дни и часы. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается в сети Интернет, а также на информационных стендах ТФОМС РД.

8.2. В случае необходимости директор ТФОМС РД дает поручения начальникам отделов о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

8.3. По решению Директора ТФОМС РД к участию в проведении им приема граждан могут привлекаться иные работники ТФОМС РД в соответствии с их компетенцией.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

8.5. Лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь законодательством Российской Федерации и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;

- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок рассмотрения письменного обращения.

Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.6. Устные и письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема граждан, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.7. По каждому обращению, принятому на личном приеме, оформляется карточка личного приема граждан по форме приложения № 3 к настоящему Порядку.

8.8. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ТФОМС РД или должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

8.9. В соответствии с пунктом 6 статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контролю подлежат все письменные обращения граждан, поступившие в ТФОМС РД.

9.2. Поручения о рассмотрении обращений граждан снимаются с контроля в ТФОМС РД после направления окончательного ответа гражданам на их обращения. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, или были направлены промежуточные ответы, снимаются с контроля после направления окончательного ответа заявителям на их обращения.

9.3. Контроль исполнения в установленные сроки окончательного ответа осуществляет начальник отдела и вышестоящий по должности руководитель.

9.4. Руководство ТФОМС РД и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.5. Руководство ТФОМС РД и должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер.

10. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых (принимаемых) должностными лицами ТФОМС РД при работе с обращениями граждан

10.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ТФОМС РД, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, вышестоящему должностному лицу, директору ТФОМС РД.

По результатам рассмотрения жалобы вышестоящее должностное лицо, директор ТФОМС РД:

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

10.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия (бездействие) должностных лиц ТФОМС РД в судебном порядке.

10.3. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных и устных обращений граждан несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений, правильность принятых мер, законность вынесенных ими решений, данных разъяснений, рекомендаций в соответствии с законодательством Российской Федерации