

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В КЛИНИКАХ ФГБОУ ВО ИГМУ МИНЗДРАВА РОССИИ

Содержание:

- 1. Общие положения**
- 2. Основные термины**
- 3. Права гражданина при рассмотрении обращения**
- 4. Этапы рассмотрения обращений**
- 5. Прием и регистрация письменных обращений в адрес руководителя учреждения**
- 6. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в адрес руководителя медицинского учреждения**
- 7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, выдача копий медицинской документации и выписок из нее**
- 8. Личный прием граждан**
- 9. Сроки рассмотрения обращений**
- 10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан**
- 11. Ответственность за нарушение Порядка**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет единые правила рассмотрения и регистрации обращений граждан и юридических лиц в Клиниках ФГБОУ ВО ИГМУ Минздрава России (далее по тексту – Клиники).

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Рассмотрение обращений граждан в медицинской организации регламентируется настоящим Порядком и следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Постановлением Правительства РФ от 04.10.2012 №1006 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг».
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 29 июня 2016 г. N 425н "Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента".

1.4. Настоящий Порядок разработан с целью:

- 1.4.1. защиты прав граждан на получение доступной, медицинской помощи соответствующего качества и объема, а также досудебного разрешения споров и конфликтных ситуаций в Клиниках, повышения персональной ответственности медицинского персонала за работу с гражданами.
- 1.4.2. организации и проведения мониторинга поступающих обращений, проведения анализа, подготовки и принятия необходимых административных решений, направленных на повышение корпоративной культуры, неукоснительного соблюдения принципов деонтологии улучшение качества предоставляемой медицинской помощи.
- 1.5. Служебные расследования по факту обращений граждан проводятся в соответствии с приказом главного врача.
- 1.6. Настоящий Порядок вступает в силу со дня его утверждения.

2. Основные термины

- 1) **обращение гражданина (далее - обращение)** - направленные в адрес администрации Клиник в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- 2) **предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных актов Клиник, развитию и улучшению организации и качества предоставляемой в Клиниках медицинской помощи.
- 3) **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 сотрудников Клиник, либо критика деятельности должностных лиц.
- 4) **жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.
- 5) **должностное лицо** - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации Клиник (главный врач, заместителя главного врача).

3. Права гражданина при рассмотрении обращения

- 3.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:
 - 3.1.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
 - 3.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся персональные данные иных лиц, сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;
 - 3.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
 - 3.1.4. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения;
 - 3.1.5. иные права в соответствии с действующим законодательством.
- 3.2. При рассмотрении обращения сотрудникам медицинского учреждения запрещается 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. Этапы рассмотрения обращений

- 4.1. Принятый Порядок предполагает последовательность рассмотрений обращений граждан, в четыре этапа: лечащий врач, заведующий отделением, заместитель главного

врача, главный врач. Регистрация обращений осуществляется в журналах регистрации согласно приложениям №1, №2, №3.

4.2. Гражданин имеет право обратиться к любому сотруднику клиник, должностному лицу вне установленной последовательности, в этом случае данному сотруднику необходимо в пределах своей компетенции разрешить поставленные вопросы, или в доступной корректной форме разъяснить обратившемуся гражданину установленный порядок обращений.

4.3. Лечащий врач, руководители отделения (заведующий отделением, старшая сестра) рассматривают все письменные и устные обращения граждан, поступившие в их адрес в соответствии с настоящим Порядком.

4.4. Рассматриваются обращения граждан:

- застрахованных в системе ОМС на территории Иркутской области, других субъектов Российской Федерации, по вопросам, связанным с получением медицинской помощи в системе ОМС на территории Иркутской области;
- граждан, не имеющих полис ОМС, в отношении которых на момент оказания медицинской помощи не был заключен договор обязательного медицинского страхования.
- граждан, имеющих полис ДМС.
- граждан получающих медицинскую помощь за счет собственных средств.

4.5. В случае устного обращения гражданина к лечащему врачу (первый этап), последний должен принять все необходимые меры для разрешения возникших вопросов.

4.6. В случае если обращение не разрешено, вопрос находится вне компетенции лечащего врача, или гражданин не удовлетворен полученным ответом, необходимо незамедлительно поставить об этом в известность руководителя отделения, в корректной форме адресовать к нему гражданина.

4.7. В случае обращения гражданина к заведующему отделением (второй этап) с устным или письменным обращением, последний принимает все необходимые меры к разрешению поставленных вопросов, дает ответ по существу в пределах своей компетенции. Заведующий отделением производит регистрацию обращения в соответствии с приложениями №1 или №2.

4.8. В случае если обращение гражданина не разрешено на данном этапе, заведующий отделением незамедлительно ставит в известность заместителя главного врача по лечебной работе или заместителя главного врача по организации ККМП и направляет гражданина к вышеуказанным должностным лицам.

4.9. Заместитель главного врача (третий этап) принимает все необходимые меры для разрешения поставленных вопросов, дает ответ гражданину по существу в пределах своей компетенции, производит регистрацию обращения в соответствии с приложениями №1 или №2, при необходимости (по желанию гражданина) дает в установленные нормативными документами сроки, письменный ответ за подписью главного врача или зам. главного врача по медицинской части.

4.10. В случае не разрешения обращения гражданина, заместитель главного врача незамедлительно ставит в известность главного врача учреждения (четвертый этап), разъясняет гражданину дальнейший порядок обращения и направляет гражданина к руководителю учреждения (в соответствии с установленным временем личного приема руководителя учреждения).

4.11. Секретарь главного врача производит регистрацию обращения гражданина в соответствии с приложениями №1 или №2.

4.12. Требования к письменному обращению указаны в п.5.8. настоящего Порядка.

4.13. Письменные обращения, в которых текст не поддается прочтению, не рассматриваются. В случае если адресные данные могут быть идентифицированы, заявителю направляется соответствующее сообщение.

4.14. Не подлежат рассмотрению обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу работникам учреждения, а также имуществу учреждения. В таких случаях главный врач учреждения оставляет за собой право направить материалы в правоохранительные органы для привлечения заявителя к ответственности и письменно его предупредить о недопустимости злоупотребления правом.

5. Прием и регистрация письменных обращений в адрес руководителя учреждения

5.1. Обращение в письменной форме может быть доставлено в учреждение непосредственно заявителем, его полномочным представителем, по почте, факсу и пр.

5.2. При поступлении обращения в приемную главного врача ответственное лицо:

- проверяет правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- вскрывает конверт и проверяет наличие в нем текста обращения;
- составляет акт, если в конверте нет текста письменного обращения, документов или в конверте находятся денежные знаки и ценные бумаги, подарки.

5.3. Конверты к письмам сохраняются в обязательном порядке с целью установления адрес отправителя, подтверждения по штемпелю времени отправления и получения письма.

5.4. При поступлении писем, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, проставляется штамп «Получено без приложений», или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

5.5. Письменные обращения, поданные лично заявителем, регистрируют при наличии документа, удостоверяющего его личность. Обращения в интересах другого лица принимают и регистрируют в случаях предоставления заявителем документа на право предоставления интересов такого лица, с соблюдением требований законодательства о персональных данных.

5.6. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации.

5.7. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного дня с момента поступления: устные обращения регистрируются заведующим отделением, заместителем главного врача, секретарем главного врача, в «Журнале учета устных обращений граждан» (Приложение №2, 3), письменные - в «Журнале учета письменных обращений граждан» (Приложение №1, 3). Все графы журналов обязательны для заполнения.

5.8. Требования к письменному обращению:

5.8.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

5.8.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

5.8.3. В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

5.8.4. Обращение, которое определяется как жалоба на действия (бездействие) сотрудника Клиник, должностного лица, должно содержать факты конкретных нарушений конкретным лицом, принявшими конкретное решение, либо

осуществившим конкретное действие (бездействие), в результате которых, по мнению автора: нарушены его конкретные права или конкретные свободы; созданы препятствия осуществлению его конкретных прав или конкретных свобод.

5.9. На письменном обращении проставляются дата регистрации и регистрационный номер.

5.10. С момента регистрации обращения подлежат рассмотрению в установленные разделом 9 настоящего Порядка сроки.

5.11. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

5.12. Ответ на письменное обращение гражданина готовится заведующим отделением, за подписью главного врача либо заместителем главного врача по медицинской части на официальном бланке учреждения и регистрируется в установленном порядке.

5.13. Срок хранения материалов по обращениям граждан установить 5 лет (ст. 182, 183, 258 Приказа Минкультуры России от 25.08.2010 № 558 «Об утверждении «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»).

6. Порядок рассмотрения обращений, поступивших в адрес руководителя медицинского учреждения

6.1. По каждому обращению не позднее чем в течение рабочего дня срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

6.2. После предварительного рассмотрения обращение гражданина, с резолюцией главного врача, направляется по компетенции для рассмотрения по существу поставленных вопросов и подготовки ответа обратившемуся гражданину.

6.3. Не допускается направление обращения для рассмотрения тем должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуются.

6.4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

6.5. В случае если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались ответы и не приводится новых доводов, главный врач вправе принять решение о прекращении переписки с заявителем, о чем заявитель уведомляется письменно.

6.6. Обращение, причиной которого явилось ненадлежащее качество медицинской помощи требует проведения внутреннего служебного расследования в установленном локальными актами Клиник порядке.

6.7. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

6.8. Ответы заявителям оформляются с указанием регистрационного номера письма заявителя, даты отправки, фамилии исполнителя и его телефона.

6.9. Ответ на обращение подписывается в установленном порядке главным врачом или заместителем главного врача по медицинской части.

6.10. В случае удовлетворенности заявителя устным ответом, у него берется заявление или расписка об отказе от письменного ответа.

- 6.11. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.
- 6.12. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, направляется в письменной форме.
- 6.13. Отказ гражданина от дальнейшего рассмотрения его обращения оформляется в письменной форме с указанием даты отказа и подписи обратившегося гражданина с внесением соответствующей записи в журналах учета обращений граждан.

7. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, выдача копий медицинской документации и выписок из нее

7.1. Основаниями для ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией является поступление на имя главного врача Клиник от пациента либо его законного представителя письменного запроса о предоставлении медицинской документации для ознакомления.

7.2. Письменный запрос предоставления медицинской документации для ознакомления содержит следующие сведения:

- а) фамилия, имя и отчество (при наличии) пациента;
- б) фамилия, имя и отчество (при наличии) законного представителя пациента;
- в) место жительства (пребывания) пациента;
- г) реквизиты документа, удостоверяющего личность пациента;
- д) реквизиты документа, удостоверяющего личность законного представителя пациента (при наличии);
- е) реквизиты документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента (при наличии);
- ж) период оказания пациенту медицинской помощи в медицинской организации, за который пациент либо его законный представитель желает ознакомиться с медицинской документацией;
- з) почтовый адрес для направления письменного ответа;
- и) номер контактного телефона (при наличии).

7.3. Рассмотрение письменных запросов осуществляется главным врачом Клиник или уполномоченным заместителем главного врача.

7.4. Ознакомление пациента либо его законного представителя с медицинской документацией осуществляется в кабинете (ординаторской) лечащего врача или заведующего соответствующим отделением в их присутствии с целью разрешения возникающих в процессе ознакомления с медицинской документацией вопросов.

7.5. Предварительные дата и время ознакомления с медицинской документацией, устанавливаются лечащим врачом или заведующим отделением с учетом графика их работы.

7.6. Максимальный срок ожидания пациентом либо его законным представителем времени для ознакомления с медицинской документацией с момента регистрации в Клиниках письменного запроса не должен превышать 30 дней.

7.7. Пациенты, которым оказывается медицинская помощь в стационарных условиях и в условиях дневного стационара, и передвижение которых по медицинским причинам ограничено, в том числе ввиду назначенного режима лечения, имеют право на ознакомление с медицинской документацией непосредственно в отделении, в котором они получают лечение. Заведующий отделением обеспечивает возможность ознакомления пациента с медицинской документацией.

7.8. При оказании первичной медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях пациент имеет право ознакомиться с записями, сделанными медицинским работником в медицинской документации во время приема.

7.9. Выдача пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) медицинских документов, их копий и выписок из них осуществляется на основании письменного заявления пациента (его законного представителя, доверенного лица).

7.10. Письменное заявление о предоставлении медицинских документов (их копий) и выписок из них подается пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) в свободной форме и содержит:

7.10.1. сведения о пациенте:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии);
- б) данные о месте жительства;
- в) реквизиты документа, удостоверяющего личность и гражданство;
- г) почтовый адрес для направления письменных ответов и уведомлений;
- д) номер контактного телефона (при наличии);
- е) электронный адрес (при наличии);

7.10.2. указание на медицинские документы (их копии) и выписки или сведения, отражающие состояние здоровья пациента, запрашиваемых пациентом (его законным представителем, доверенным лицом);

7.10.3. указание на способ получения пациентом (его законным представителем, доверенным лицом) запрашиваемых медицинских документов, их копий или выписок из них (при личном обращении, по почте, в форме электронного документа);

7.10.4. дополнительно к письменному обращению пациента прилагается копия паспорта пациента или документа, удостоверяющего личность и гражданство.

7.11. В случае обращения от имени пациента законного представителя пациента (доверенного лица):

7.11.1. в письменном заявлении дополнительно указываются сведения о законном представителе (доверенном лице);

7.11.2. дополнительно к письменному обращению пациента прилагаются:

- а) копия паспорта законного представителя пациента (доверенного лица пациента);
- б) копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя пациента, или заверенная в установленном законодательством Российской Федерации порядке доверенность на имя доверенного лица пациента.

7.12. Выдача пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) медицинских документов, их копий и выписок сопровождается письмом на котором лицо, получающее документы, делает отметку об их получении «Медицинские документы получены» с указанием фамилии, имени и отчества, даты их получения, с проставлением росписи.

7.13. При выдаче пациенту (его законному представителю, доверенному лицу) результатов лабораторных, инструментальных и других видов исследований факт выдачи заключений фиксируется в первичных медицинских документах.

7.14. В случае если в письменном заявлении не указано, в какой форме осуществляется представление медицинских документов, запрашиваемых пациентом (его законным представителем, доверенным лицом), медицинская организация определяет форму предоставления сведений, отражающих состояние здоровья (медицинские документы, их копии или выписки из них) самостоятельно.

7.15. Копии медицинских документов или выписки из них оформляются с проставлением штампа медицинской организации или подписываются лечащим врачом и представителем администрации медицинской организации, заверяются круглой печатью медицинской организации.

7.16. При необходимости лечащий врач и (или) заведующий соответствующим отделением должны сопроводить выдачу предоставляемых сведений устными разъяснениями в доступной форме.

7.17. По запросу пациента (его законного представителя, доверенного лица) запрашиваемые сведения о состоянии здоровья могут быть выданы на цифровом носителе представляемом запрашиваемым лицом.

8. Личный прием граждан

8.1. Прием граждан проводится главным врачом, его заместителями главного врача, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

8.2. Личный прием граждан проводится в установленные дни и часы информация о которых доводится до сведения граждан через информационные стенды.

8.3. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием, или для приема граждан может быть отведено специальное помещение – приемная, которая оборудуется необходимым имуществом и оснащается средствами связи.

8.4. Прием граждан проводится в порядке очередности.

8.5. Должностное лицо, уполномоченное осуществлять личный прием граждан, руководствуясь федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Иркутской области, настоящим Порядком, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные гражданином 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 гражданин по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, должностное лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь.

8.6. Устное обращение гражданина, обратившегося на личный прием, заносится в журнал регистрации обращения граждан (Приложение №2).

8.7. 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 обращении вопросов.

8.8. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим Порядком.

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

8.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться, и по возможности ему оказывается необходимое содействие.

9. Сроки рассмотрения обращений

9.1. Письменное обращение, поступившее в Клиники, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

9.2. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных платных услуг подлежат рассмотрению в 10-дневный срок.

9.3. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен руководителем, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

9.4. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, на которого возложено ведение делопроизводства, путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

10.1. Заместитель главного врача по организации ЭКМП, ответственный за работу с обращениями граждан, осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, ежемесячно проводит анализ поступивших обращений граждан с целью определения эффективности мероприятий по защите прав граждан, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан при получении медицинской помощи.

10.2. Заместитель главного врача по организации ЭКМП контролирует состояние организации работы с обращениями граждан путем приема от руководителей отделений в установленном порядке сведений о результатах деятельности по защите прав граждан ежеквартально до 15 числа месяца, следующего за отчетным, в электронном виде и на бумажном носителе.

10.3. Главный врач проверяет работу с обращениями граждан, осуществление анализа обращений при проведении проверок деятельности отделений.

10.4. Результаты анализа обращений граждан учитываются при подведении качественных результатов работы сотрудников клиник, отделений за определенный период, а также при определении выплат стимулирующего характера.

11. Ответственность за нарушение Порядка

11.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо необъективного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, персональных данных, 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.

11.2. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.