

Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное учреждение
**НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ
ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ
И КУРОРТОЛОГИИ**
(ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России)

П Р И К А З

«07 марта 2012 г.

Москва

№ 85

**Об утверждении Положения о работе с обращениями
граждан и организации личного приема граждан
в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в целях обеспечения единого порядка рассмотрения обращений граждан Российской Федерации, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России и обособленных подразделениях ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России,
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить в новой редакции Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России (далее – Положение) согласно приложению к настоящему приказу.

2. Заместителям директора ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, руководителям структурных подразделений ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, начальникам отделов ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, руководителям обособленных подразделений ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России: ЛРКЦ «Юдино» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России; Санатория им. И.М. Сеченова - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, Санатория «Кавказ» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, Санатория «Россия» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, Санатория «Горный воздух» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, СКК «Вулан» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, ЛРКЦ «Курортная больница» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России (далее – Филиалы) обеспечить:

— объективное и всестороннее рассмотрение обращений (запросов) граждан;

— соблюдение установленных законодательством Российской Федерации и настоящим Положением сроков и порядка рассмотрения обращений (запросов) граждан;

— принятие необходимых мер по переходу на сокращенные сроки

подготовки ответов на обращения (запросы) граждан.

3. Возложить общий контроль за организацию:

3.1 личного приема граждан и работы с обращениями (запросами) граждан в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России на заместителя директора по безопасности Абросимова А.А.;

3.2 работы с обращениями (запросами) граждан в научно-клиническом центре ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России на заместителя директора по лечебной работе-главного врача Черенкова С.А.;

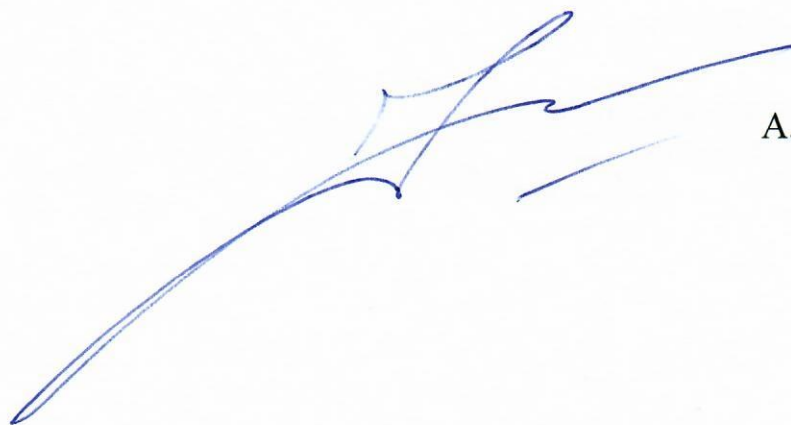
3.3 личного приема граждан и работы с обращениями (запросами) граждан в Филиалах ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России на руководителей Филиалов соответственно.

4. Признать утратившими силу приказы ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России от 02.11.2018 № 280 «Об утверждении локального акта», от 10.06.2019 № 311 «Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России».

5. Канцелярии довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц в установленном порядке.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. директора



А.Д. Фесюн

Приложение
УТВЕРЖДЕНО
приказом ФГБУ «НМИЦ РК»
Минздрава России
от «01» марта 20 22 г. № 85

**ПОЛОЖЕНИЕ
О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН
И ОРГАНИЗАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В ФГБУ «НМИЦ РК» МИНЗДРАВА РОССИИ**

1. Общие положения

1.1. Положение о работе с обращениями граждан и организации личного приема в федеральном государственном бюджетном учреждении «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Положение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в обособленных и структурных подразделениях федерального государственного бюджетного учреждения «Национальный медицинский исследовательский центр реабилитации и курортологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее — ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России/Учреждение).

1.2. Настоящее Положение распространяется на обращения граждан, в том числе юридических лиц, поступающие в Учреждение, в обособленные подразделения ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России (далее – Филиалы) в письменной/устной форме или в форме электронного документа посредством почтового отправления или на адреса электронной почты Учреждения/Филиала, а также на личном приеме граждан и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами (далее – Обращения).

1.3. Работники, осуществляющие рассмотрение Обращений в рамках компетенции, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение Обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по Обращениям в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России осуществляется ответственными лицами и подразделениями, уполномоченными на работу с Обращениями (далее – Отдел):

— лицами, ответственными за личный прием граждан по приказу директора Учреждения;

— структурными подразделениями Учреждения: отдел канцелярии, научно-клинический центр (далее – НКЦ);

— обособленными подразделениями Учреждения (согласно приказу Филиала, об ответственных лицах за ведение делопроизводства по обращениям граждан).

1.5. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения Обращений, состояние делопроизводства по Обращениям в обособленных подразделениях (Филиалах) и структурных подразделениях несут руководители этих подразделений.

1.6. Работники, осуществляющие рассмотрение Обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение/Филиал граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.7. Обращения, поступившие в Учреждение/Филиал в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению (ч. 1 ст. 9 Закона).

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

2.1. Обращения направляются почтовым отправлением или курьером по адресам местонахождения Учреждения/Филиала или на электронную почту Учреждения/Филиала.

Для самостоятельной подачи письменных Обращений:

— ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России адрес: 121099, г. Москва, ул. Новый Арбат, д. 32 эл. почта: nmicrk@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в НКЦ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: hospital@nmicrk.ru;

— ЛРКЦ «Юдино» филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России адрес: 143081, Московская обл., Одинцовский р-н, с. Юдино, ул. Красная, д. 23 эл. почта: udino-admin@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в ЛРКЦ «Юдино» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: udino@nmicrk.ru;

— ЛРКЦ «Курортная больница» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России адрес: 357700, Ставропольский край, г.-к. Кисловодск, ул. Б. Хмельницкого, 3-5 эл. почта: kurort@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в ЛРКЦ «Курортная больница» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: market-kur.bolnica@yandex.ru, omc-kur.bolnica@yandex.ru;

— Санаторий «Кавказ» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, адрес: 357700, Ставропольский край, г. Кисловодск, ул. Ярошенко, д. 11 эл. почта: priemnaya-kvkz@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в Санаторий «Кавказ» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: oms-kavkaz@nmicrk.ru;

— Санаторий «Россия» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России адрес: 357601, Ставропольский край г. Ессентуки, ул. Разумовского, д. 7 эл. почта: rossia@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в Санаторий «Россия» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: market-rus@nmicrk.ru;

— Санаторий им. И.М. Сеченова - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России адрес: 357601, Ставропольский край, г. Ессентуки, ул. Ленина, д. 25 эл. почта: sechenova@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в Санаторий им. И.М. Сеченова - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: sch-oms@nmicrk.ru;

— Санаторий «Горный воздух» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России адрес: 357400, Ставропольский край, г. Железноводск, ул. Семашко, д. 1, эл. почта: gvkmv@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в Санаторий «Горный воздух» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по эл. почте: gvkmv@nmicrk.ru;

— СКК «Вулан» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, адрес: 353485, Краснодарский край, г. Геленджик, с. Архипо-Осиповка, Приморский бульвар, 32 эл. почта: vulan@nmicrk.ru,

по вопросам госпитализации в СКК «Вулан» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, по эл. почте: vulan@vulan.ru.

2.2. Информирование граждан о факте поступления Обращения в Учреждение/Филиал, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение осуществляют работники Отдела:

— ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру 8-(499)277-01-05 доб. (1451; 1452) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9:15 до 17:30 обеденный перерыв с 13:00 до 13:30,

по вопросам госпитализации в НКЦ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру: 8-(499)277-01-05 доб. (1057; 1070) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9:00 до 16:30 обеденный перерыв с 13:00 до 13:30;

— ЛРКЦ «Юдино» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру: +7-(495)926-11-96, +7-(495)926-11-96 (доб. 2; 4002) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9:00 до 17:00, обеденный перерыв с 13:00 до 13:30,

по вопросам госпитализации в ЛРКЦ «Юдино» ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру +7-(495)926-11-96 доб. (2) понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 9:00 до 17:00 обеденный перерыв с 13:00 до 13:30;

— Санаторий «Кавказ» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру 8-(87937)3-02-43 понедельник, вторник, среда, четверг с 08:00 до 17:00, пятница с 08:00 до 16:00 обеденный перерыв с 12:00 до 12:48,

по вопросам госпитализации в Санаторий «Кавказ» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру 8-(87937)3-97-50

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8:00 до 16:30 обеденный перерыв с 13:00 до 13:30;

— Санаторий «Россия» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру 8-(87934)6-22-11 *понедельник, вторник, среда, четверг с 8:15 до 16:30, пятница с 8:15 до 15:30 обеденный перерыв с 12:00 до 12:30,*

по вопросам госпитализации в Санаторий «Россия» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру: 8-(87934)6-26-55; 8-(87934)6-20-12 понедельник, вторник, среда, четверг с 8:15 до 16:30, пятница с 8:15 до 15:30 обеденный перерыв с 12:00 до 12:30.

— Санаторий им. И.М. Сеченова - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру: 8-(87934)6-62-09, 6-21-33 *понедельник, вторник, среда, четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00 обеденный перерыв с 12:00 до 12:45,*

по вопросам госпитализации в Санаторий им. И.М. Сеченова - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру: 8-(87934)6-44-78, 6-21-33 доб. (222) понедельник, вторник, среда, четверг с 8:00 до 17:00, пятница с 8:00 до 16:00 обеденный перерыв с 12:00 до 12:45;

— ЛРКЦ «Курортная больница» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру +7-(879)376-68-89 *понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8:00 до 16:30 обеденный перерыв с 12:30 до 13:00,*

по вопросам госпитализации в ЛРКЦ «Курортная больница» - филиал ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру +7-(879)376-69-60 понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8:00 до 16:30 обеденный перерыв с 12:30 до 13:00;

— Санаторий «Горный воздух» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру 8-(87932)4-25-33 *понедельник, вторник, среда, четверг с 8:15 до 16:30, пятница с 8:15 до 15:30 обеденный перерыв с 12:00 до 12:30.*

по вопросам госпитализации в Санаторий «Горный воздух» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру 8-(87932)4-25-33; 8-(87932)4-49-27 понедельник, вторник, среда, четверг с 8:15 до 16:30, пятница с 8:15 до 15:30 обеденный перерыв с 12:00 до 12:30.

— СКК «Вулан» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России, по телефонному номеру 8-(86141)61-7-03 *понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8:00 до 16:15 обеденный перерыв с 12:00 до 13:00,*

по вопросам госпитализации в СКК «Вулан» - НКФ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России по телефонному номеру: 8-(86141)60-5-96, 8-(800)250-28-10 понедельник, вторник, среда, четверг, пятница с 8:00 до 17:00 обеденный перерыв с 12:00 до 13:00.

2.3. График личного приема составляется по форме согласно Приложение № 1 к настоящему Положению и размещается на официальном сайте Учреждения/Филиала, а также на информационных стендах по месту нахождения Учреждения/Филиала.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. Поступающие Обращения принимаются и регистрируются Отделом в течение трех дней с момента поступления.

3.2. Гражданин в своем письменном Обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения/Филиала, 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 (ч. 1 ст. 7 Закона).

3.3. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному Обращению соответствующие документы и материалы либо их копии (ч. 2 ст. 7 Закона).

3.4. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными Обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным Обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Отдела.

3.5. При приеме письменных Обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками Отдела:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по Обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.6. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Отдела составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в Обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2-х экземплярах и подписывается двумя сотрудниками Отдела Учреждения/Филиала. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Отдела возвращаются на почту невскрытыми.

3.7. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

В Обращении 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. (ч. 3 ст. 7 Закона).

3.8. Обращение может быть направлено на адреса электронной почты Учреждения/Филиала. В Обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также почтовый адрес в случае необходимости предоставления ответа почтовым отправлением и/или адрес электронной почты отличный от того с которого было направлено Обращение в случае необходимости предоставления ответа на него.

3.9. В случае отсутствия в Обращении необходимой информации, указанной в пп. 3.2., 3.7., 3.8. Положения, Обращения не подлежат регистрации и рассмотрению.

3.10. Регистрация Обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется работниками Отдела путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений:

— в систему электронного документооборота (далее – СЭД) в поток документов «Обращения граждан»;

— в журнал регистрации «Обращения граждан» НКЦ (далее – Журнал регистрации ОГ) (Приложение № 2).

3.11. На каждое поступившее в Учреждение/Филиал Обращение в СЭД заводится отдельная регистрационная карточка (далее - РК) (Приложение № 3) или запись в Журнале регистрации ОГ (Приложение № 2).

3.12. На зарегистрированном Обращении или сопроводительном письме к Обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Учреждения/Филиала с указанием даты регистрации и регистрационного номера Обращения.

3.13. Работники Отдела при регистрации Обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие Обращения на повторность.

3.14. Если одновременно поступило несколько Обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из Обращений, при этом в РК делается соответствующая отметка о количестве дублированных Обращений.

При поступлении нескольких дубликатов уже принятого Обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется

только одно из Обращений, при этом в РК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных Обращений.

3.15. Повторными считаются Обращения, поступившие в Учреждение/Филиал от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- б) со времени подачи первого Обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные Обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РК делается отметка «Повторное».

3.16. Не считаются повторными Обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

3.17. Все зарегистрированные Обращения работники Отдела сканируют, используя специализированную технику, переводят печатную форму Обращения в электронный вид, прикрепляют электронный образ каждого Обращения к соответствующей РК.

3.18. Отсканированные оригиналы Обращений работники Отдела формируют в соответствующие архивные дела.

3.19. О поступивших Обращениях, в зависимости от содержания, работники Отдела докладывают руководителю Учреждения/Филиала, заместителям директора Учреждения, главному врачу НКЦ Учреждения (далее – Руководство) для получения резолюции и отправке в соответствующее структурное подразделение на исполнение.

3.20. После рассмотрения Руководством Обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел для формирования дела.

3.21. Исполнение Обращений, доложенных Руководству работниками Отдела в обязательном порядке берется на контроль.

3.22. В случаях, когда Обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Учреждения/Филиала, ответственным исполнителем является должностное лицо/структурное подразделение Учреждения/Филиала, указанное в резолюции первым (далее - Ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - Соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения/Филиала, не указанных в качестве Соисполнителей и при необходимости направления им копии Обращения в рабочем порядке (посредством официальной рабочей почты), неся при этом персональную ответственность за принятое решение о необходимости рассылки.

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

4. Сроки рассмотрения обращений (запросов) граждан

4.1. Обращения граждан подлежат рассмотрению в течение *тридцати дней со дня регистрации*.

4.2. В исключительных случаях, а также в случае направления Учреждением/Филиалом в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения Обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Руководство *вправе продлить срок рассмотрения Обращения не более чем на тридцать дней*, о чем уведомляется гражданин, направивший Обращение (ч. 2 ст. 12 Закона).

4.3. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации.

4.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения/Филиала, и запросы, не относящиеся к деятельности Учреждения/Филиала, *в течение семи дней со дня их регистрации* подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов или к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации, с одновременным уведомлением гражданина, направившего Обращение (запрос), о переадресации его Обращения (запроса).

4.5. В случае поступления из вышестоящего государственного органа поручения о рассмотрении Обращения, по которому Учреждение/Филиал является соисполнителем, подготовка предложений Учреждения/Филиала для включения в проект ответа гражданину и их направление главному исполнителю осуществляется *в течение пятнадцати дней со дня регистрации Обращения в Учреждении/Филиале или в течение первой половины срока*, отведенного на подготовку ответа гражданину, если установлен сокращенный срок рассмотрения Обращения, если иной срок не установлен в поручении.

4.6. При поступлении в установленном порядке запроса из государственного органа, органа местного самоуправления или от должностного лица, рассматривающего Обращение, Учреждение *в течение пятнадцати дней* предоставляет запрашиваемые документы и материалы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, *в течение семи дней со дня регистрации* запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать *пяти дней сверх установленного* законодательством срока ответа на запрос.

5. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях

5.1. После прикрепления электронного образа Обращения и резолюции Руководства к РК работниками Отдела Обращение направляется Ответственному исполнителю и Соисполнителям согласно резолюции.

5.2. Руководитель, либо работник структурного подразделения - Ответственного исполнителя и Соисполнителя принимает поступившее Обращение, знакомится с содержанием и определяет непосредственных исполнителей ответственных за исполнение документа в структурном подразделении, в случае если их не определило Руководство Учреждения/Филиала.

5.3. В случае ошибочного направления Обращения в структурное подразделение Учреждения/Филиала его руководитель *в срок до 3 рабочих дней* с даты регистрации Обращения в Учреждении/Филиале обязан известить Отдел Учреждения/Филиала с пометкой (в маршруте СЭД и т.п.) для внесения соответствующих исправлений в РК и передачи Обращения по принадлежности работниками Отдела. Изменение Ответственного исполнителя и состава Соисполнителей осуществляется на основании резолюции Руководства (Резолюция № 2) давшего поручение.

5.4. В случае, если возврат ошибочно направленного Обращения *превышает 3 (три) рабочих дня*, Ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения Учреждения/Филиала.

5.5. Передача Обращений из одного структурного подразделения Учреждения/Филиала в другое осуществляется только через работников Отдела на основании резолюции Руководства либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Учреждения/Филиала, которому необходимо направить Обращение для рассмотрения.

5.6. Работник структурного подразделения Учреждения/Филиала, отвечающий за делопроизводство, ежедневно, не реже 2 раз в день, проверяет наличие информации о факте направления Обращений для рассмотрения, знакомится с содержанием Обращений, просматривая их электронный образ. Срок рассмотрения Обращений у работника структурного подразделения *1 рабочий день*.

5.7. Ответ на Обращение не дается, если в письменном Обращении не содержится фамилия гражданина, направившего Обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа (ч. 1 ст. 11 Закона).

5.8. В случае, если в поступившем Обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть

оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему Обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (ч. 3 ст. 11 Закона).

5.9. В случае, если текст письменного Обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, об этом *в течение 7 дней* со дня регистрации Обращения в Учреждении/Филиале сообщается гражданину, направившему Обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (ч. 4 ст. 11 Закона).

5.10. В случае, если в письменном Обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми Обращениями, и при этом в Обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководство Учреждения/Филиала 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 одно и то же структурное подразделение Учреждения/Филиала (ч. 5 ст. 11 Закона).

Данное решение Ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего Обращение, в котором обосновывается причина прекращения.

5.11. 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 (ч. 6 ст. 11 Закона).

5.12. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в Обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить Обращение в Учреждение/Филиал либо его должностному лицу (ч. 7 ст. 11 Закона).

5.13. Общий срок рассмотрения Обращений в Учреждении по существу определяется в соответствии с Законом.

5.14. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет Ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

5.15. В случае, если данных, указанных в Обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем Ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

5.16. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех Соисполнителей по конкретному Обращению, после чего проект ответа передается на подпись лицу, уполномоченному на подписание Обращений.

5.17. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа (служебной записки) структурного подразделения

Соисполнителя проект ответа визируется руководителем соответствующего структурного подразделения - Соисполнителя.

5.18. Гражданину на одно его Обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в Обращении.

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

5.20. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) Основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке Учреждения/Филиала.

5.21. При направлении на визирование и подпись исходящих писем Руководству Учреждения/Филиала Основным исполнителем распечатывает соответствующее Обращение и прилагает его в качестве основания подготовки письма.

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

5.23. Ответы на Обращения, подписанные Руководством Учреждения/Филиала, а также Обращения, взятые на контроль, регистрируются работниками Отдела и отправляются адресатам.

5.24. Работники Отдела осуществляют регистрацию и отправку ответов на Обращения граждан в соответствии с порядком регистрации исходящих документов в Учреждении.

5.25. Дата поступления ответа на Обращение в Отдел является датой окончательного его исполнения.

6. Рассмотрение обращений (запросов) граждан по существу и подготовка ответа гражданину

6.1. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

6.2. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, Ответственный исполнитель организует рассмотрение Обращения (запроса) гражданина, по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют Ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

6.3. При рассмотрении Обращений (запросов) граждан непосредственный исполнитель совместно с работниками Отдела осуществляет проверку поставленных вопросов на повторность и неоднократность.

6.4. Если в повторном или неоднократном Обращении (запросе) гражданина имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение Обращения (запроса) осуществляется в порядке, установленном настоящим Положением.

6.5. Если в повторном Обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

Ответ на повторное Обращение (запрос) гражданина подписывается вышестоящим должностным лицом лица, подписавшего ответ на первичное Обращение гражданина.

6.6. Если в неоднократном Обращении (запросе) гражданина отсутствуют новые доводы или обстоятельства, Ответственным исполнителем рассматривается вопрос о безосновательности очередного Обращения и обеспечивается подготовка проекта решения о безосновательности очередного Обращения и прекращении переписки с гражданином.

Указанное решение принимается Руководством Учреждения/Филиала с уведомлением об этом гражданина, направившего Обращение.

6.7. Обращения (запросы) граждан, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения по решению Ответственного исполнителя с уведомлением об этом гражданина, направившего Обращение.

6.8. Подготовленный по результатам рассмотрения ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый или электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись.

Проект ответа (уведомления) подлежит согласованию с Соисполнителями.

6.9. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного Обращения или его копии, полностью воспроизводящей информацию основного Обращения и все его внешние признаки или их часть, до направления гражданину ответа на основное Обращение дается единый ответ.

6.10. Учреждением/Филиалом гражданину направляются:

- а) ответ на первичное Обращение (запрос);
- б) уведомление о переадресации (направлении) Обращения (запроса) в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в Обращении вопросов;
- в) уведомление о продлении срока рассмотрения Обращения (запроса);
- г) уведомление о прекращении переписки;

д) уведомление об оставлении Обращения (запроса) без рассмотрения в случаях, указанных в Положении.

6.11. Ответы на Обращения граждан направляются почтовым отправлением по почтовому адресу или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в Обращении.

6.12. На коллективное Обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия при регистрации проставлена первой.

6.13. Ответ на письменное Обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица, либо уполномоченного им лица.

6.14. Формирование дела по результатам рассмотрения Обращения граждан осуществляется работниками Отдела Учреждения/Филиала.

В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения/резолуции Руководства Учреждения/Филиала.

7. Порядок завершения работы с обращением

7.1. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору Обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. На каждом Обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения ставится личная подпись и указывается дата.

7.3. Документы исполненного Обращения с визовой копией ответа на Обращение формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

7.4. Документы исполненных Обращений в делах располагаются по следующим принципам:

- а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
- б) систематический (по входящим регистрационным номерам).

7.5. Запрещается подшивать в дела Обращения без принятого решения по ним.

7.6. Подлинники Обращений, взятых на контроль Отделом, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на Обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих Обращений, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

7.7. Подлинники Обращений, поступивших в Учреждение/Филиал на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Учреждении/Филиале осуществляется Руководством Учреждения/Филиала.

8.2. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи на основе Обращений о личном приеме, поступивших в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме.

8.3. Информация о поступившем Обращении о личном приеме с приложением имеющихся материалов доводится до соответствующего должностного лица Учреждения/Филиала для установления даты проведения личного приема и определения лица, ответственного за организацию личного приема.

8.4. Руководство Учреждения/Филиала при ознакомлении с информацией о поступившем Обращении о личном приеме вправе дать поручение в письменной форме о приеме гражданина иным должностным лицом Учреждения/Филиала.

8.5. Информация о месте личного приема, а также об установленных для личного приема днях и часах, доводится до сведения граждан лицами, осуществляющими запись на личный прием.

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

8.7. Данные о гражданине вносятся в карточку личного приема, которая оформляется в произвольной форме по рекомендуемому образцу, согласно приложению № 4, и вносится информация в Журнал личного приема граждан (Приложение № 5).

8.8. Карточка личного приема подлежит регистрации в день проведения личного приема. Учет карточек личного приема ведется в Журнале учета карточек личного приема граждан (Приложение № 6).

8.9. Лицом, ответственным за организацию личного приема, подготавливается справка об истории обращений гражданина, которая хранится вместе с карточкой личного приема.

8.10. В ходе личного приема Руководством Учреждения/Филиала для решения вопросов, поднятых гражданином, могут привлекаться работники структурных подразделений Учреждения/Филиала, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

8.11. Во время личного приема гражданин может сделать устное заявление или запрос информации о деятельности Учреждения/Филиала в устной форме либо оставить письменное Обращение по существу поставленных им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов либо составить запрос в письменной форме. Содержание устного Обращения (запроса в устной форме) гражданина заносится в карточку личного приема.

8.12. Письменное Обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

8.13. О письменном Обращении (запросе в письменной форме), а также о документах и материалах, полученных от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема.

8.14. В случае если изложенные в устном Обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной

проверки или запрашиваемая информация предоставлена в полном объеме, ответ на Обращение (запрос) с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в Обращении гражданина вопросов или письменный ответ на запрос в порядке, установленном Положением.

8.15. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения/Филиала, гражданину даются разъяснения о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.16. В ходе личного приема гражданину должностным лицом, проводящим личный прием, может быть отказано в рассмотрении его Обращения или запроса, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в Обращении вопросов или была предоставлена запрашиваемая информация.

8.17. По итогам личного приема гражданина в карточку личного приема заносится содержание принятого должностным лицом, осуществлявшим личный прием решения по Обращению гражданина или поручение о рассмотрении запроса.

8.18. По окончании личного приема должностное лицо, проводившее прием гражданина, подписывает карточку личного приема.

8.19. Формирование дела по результатам проведения личного приема осуществляется ответственными лицами Учреждения/Филиала. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения/резолуции Руководства Учреждения/Филиала.

9. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений (запросов) граждан

9.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения Обращений (запросов) граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению Обращений (запросов) 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 (запросами) граждан.

9.2. Общий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения Обращений (запросов) граждан осуществляет Руководство Учреждения/Филиала.

9.3. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений (запросов) граждан в Учреждении/Филиале осуществляют уполномоченные лица - работники Отдела Учреждения/Филиала.

9.4. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения Обращений (запросов) граждан включает:

а) постановку поручений по рассмотрению Обращений (запросов) граждан на контроль;

б) уведомление исполнителей о приближении окончания сроков рассмотрения Обращений (запросов) граждан;

в) снятие поручений по рассмотрению Обращений (запросов) граждан с контроля.

9.5. Для снятия с контроля поручения по рассмотрению Обращения (запроса) гражданина подлинник Обращения или запроса (копия в случае направления Обращения или запроса о компетенции в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и документы, связанные с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются в Отдел Учреждения/Филиала.

Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом после полного рассмотрения поставленных в Обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим Обращения граждан с контролем исполнения.

9.6. Контроль за своевременным и полным рассмотрением Обращений (запросов) граждан непосредственным исполнителем осуществляется Ответственным исполнителем.

9.7. На Обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, работниками Отдела на РК проставляется штамп «Контроль» Срок исполнения _____ (дата), после исполнения на РК проставляется штамп «Исполнено» со ссылкой на регистрационный номер и дату ответа на Обращение.

9.8. Отдел еженедельно направляет Ответственным исполнителям информацию об Обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 14 календарных дней.

9.9. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший Обращение гражданина с контролем исполнения.

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

9.11. 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 ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Начальник канцелярии



Ю.В. Сулова

Приложение № 1 к п. 2.3.
Положения о работе граждан
и организации личного приема граждан
в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

УТВЕРЖДАЮ
Руководитель ФГБУ «НМИЦ РК»
Минздрава России/Филиала
_____ ФИО
от «_____» _____ 20__ г.

ФОРМА

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Адрес:

Телефон для справок:

Адрес электронной почты:

Адрес официального сайта:

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

по предварительной записи, тел.:

по предварительной записи, тел.:	
Должность (ФИО)	Дни, часы приема

Приложение № 2 к ш. 3.10., 3.11.
 Положения о работе граждан
 и организации личного приема граждан
 в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

Лицевая сторона

ЖУРНАЛ

РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
 научно-клинического центра (НКЦ)
 ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

Начат « ___ » _____ 20__ г.
 Окончен « ___ » _____ 20__ г.

(внутренняя сторона)

№ п/п	Дата регистрации	Вид/ Регистрационный номер документа (Заявление, жалоба, запрос, благодарность /№-ОГ НКЦ)	Кому/ Куда направлен/ Способ доставки (Главный врач/ НКЦ ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России Лично, эл. почта, доставка отправлением)	Отметка об исполнении (№ и дата Исх документа-ответа)	ФИО от кого письмо/ ФИО в отношении кого обращение (Иванов И.И. (Петровой М.И.) / Краткое содержание заявления, жалобы, запроса)	Примечания/ Исполнитель по резолюции (Должность, ФИО)	Подпись исполнителя (Личная подпись)
1	(__. __. 20__)	3	4	5	6	7	8

Приложение № 3 к п. 3.11.
Положения о работе граждан
и организации личного приема граждан
в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

КАРТОЧКА
регистрации входящих обращений граждан
в системе электронного документооборота (СЭД) в потоке документов «Обращения граждан»

Регистрационный номер/ОГ	Резолюция
Дата регистрации	Дата наложения резолюции
Вид документа	Автор резолюции
Доставка	Исполнитель
Адресат	Соисполнители
Краткое содержание	Срок
Количество листов	Текст резолюции
Приложение	Присоединенные файлы
Корреспондент организация (Подписано/Исходящий номер/Дата исходящего документа)	Связанные документы/Файл (Рег. №, поток, вид документа, направление связи, дата регистрации, тип связи)
Сведения от кого письмо (ФИО/эл. почта/телефон)	Контроль (Контроль возложен на/Срок исполнения/Фактическая дата)
Сведения в отношении кого обращение (ФИО/эл. почта/телефон)	Хранение (Место хранения/Дело/Год/Том/Страница с/по)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Фамилия _____

Имя _____

Отчество (при наличии) _____

Почтовый адрес (электронный адрес): _____

Номер телефона _____

Дата и время личного приема: _____

Должностное лицо, осуществляющее личный прием: _____

(фамилия, инициалы, должность)

Содержание устного обращения (запроса): _____

Повторность: (да/нет) _____

Содержание принятого решения по обращению (запросу) гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение)/предоставлена информация: _____

Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа: _____

Подпись гражданина _____

2. Принято письменное обращение (запрос). Всего _____ листов.

Подпись гражданина _____

3. В рассмотрении обращения (предоставлении информации) отказано по следующим основаниям: _____

4. Принято иное решение (даны поручения, срок исполнения): _____

(должность лица, производившего личный прием)

одпись)

(ФИО)

Отметка о направлении письменного ответа гражданину: _____

Отметка о снятии с контроля:

Приложение № 5 к п. 8.7.
 Положения о работе граждан
 и организации личного приема граждан
 в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

Лицевая сторона

ЖУРНАЛ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России/Филиал	
Начат « ___ » _____ 20__ г.	Окончен « ___ » _____ 20__ г.

(внутренняя сторона)

№ п/п	Дата, время приема	ФИО должностного лица, проводившего прием	ФИО гражданина	Паспортные данные гражданина	Существо вопроса (краткое содержание обращения)	Принятое решение (ответ на обращение)
1	2	3	4	5	6	7

Приложение № 6 к п. 8.8.
Положения о работе граждан
и организации личного приема граждан
в ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России

Лицевая сторона

<p>ЖУРНАЛ УЧЕТА КАРТОЧЕК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ФГБУ «НМИЦ РК» Минздрава России/Филиал</p> <p>Начат «___» _____ 20__ г. Окончен «___» _____ 20__ г.</p>

(внутренняя сторона)

№ п/п	Дата приема	ФИО гражданина	Номер учета карточки личного приема
1	2	3	4