

ИНСТРУКЦИЯ
Об организации рассмотрения обращений граждан
и организации личного приема граждан
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Челябинск)

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан и организации личного приема граждан в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Челябинск) (далее - Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Челябинск) (далее - Учреждение).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной или устной форме, на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 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.

3. Для целей Инструкции используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) – это направленное в Учреждение в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Учреждение.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

3) заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Учреждения, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в его работе, либо критика деятельности работников Учреждения;

4) жалоба – обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Учреждения.

4. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными обязанностями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется ответственным лицом – секретарем руководителя Учреждения.

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям несет секретарь руководителя.

7. Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных исключительно в целях рассмотрения обращения и подготовки ответа на обращение гражданина.

8. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

9. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Учреждения: 454103, г. Челябинск, проспект Героя России Родионова Е.Н., д. 2.

10. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 454103, г. Челябинск, проспект Героя России Родионова Е.Н., д. 2.

11. Режим работы приемной главного врача Учреждения:

Понедельник-пятница с 8.00 до 16.30;

Суббота, воскресенье выходной;

Обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

12. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт) <https://cardiochel.ru/> либо на официальную электронную почту учреждения kardio74@mail.ru.

13. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (351) 255-93-30.

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь руководителя по телефонному номеру: 8 (351) 734-27-91:

Понедельник-пятница с 8.00 до 16.30;

Суббота, воскресенье выходной;

Обеденный перерыв с 12.00 до 12.30.

15. Иная справочная информация (контактные телефоны сотрудников Учреждения, почтовые адреса, адреса электронной почты) – представлены на официальном сайте Учреждения.

16. График личного приема граждан должностными лицами Учреждения размещается на информационных стендах, а также на официальном сайте Учреждения.

III. Прием и регистрация обращения

17. Поступающие в Учреждение письменные обращения и обращения в форме электронного документа принимаются и регистрируются секретарем руководителя в журнале регистрации обращений граждан.

18. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, либо фамилию, имя, отчество работника, либо должность работника, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись (при письменном обращении) и дату.

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

20. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру секретарем руководителя. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) секретарь руководителя должен приостановить работу с письменным обращением, сообщить о данном факте заместителю главного врача по клинико-экспертной работе для принятия решения о дальнейших действиях по работе с данным обращением.

21. При приеме обращений и документов, связанных с их рассмотрением секретарем руководителя:

- 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.

22. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется секретарем руководителя путем регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (далее – журнал) (установленном в Приложении №1 к настоящей Инструкции).

23. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу указывается дата регистрации обращения и регистрационный номер обращения.

24. Секретарь руководителя при регистрации обращений проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

25. 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 журнале 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 журнале делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

26. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

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 журнале делается отметка "Повторное".

27. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

28. Поступившие обращения, после регистрации, передаются секретарем руководителя для рассмотрения обращения и подготовки ответа заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, а в случае его отсутствия – главному врачу Учреждения.

29. После рассмотрения заместителем главного врача по клинико-экспертной работе отработанное обращение передается секретарю руководителя для направления ответа гражданину или передается с резолюцией исполнителю через ячейку соответствующего структурного подразделения, находящуюся в канцелярии Учреждения.

30. Исполнение обращений берется на контроль секретарем руководителя.

31. В случаях, когда обращение направляется для исполнения двум или несколькими структурным подразделениям (исполнителям) или должностным лицам Учреждения, ответственным исполнителем является структурное подразделение Учреждения или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее - структурное подразделение - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Учреждения, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям ответственным лицом направляется копия обращения.

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

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Учреждения

33. Руководитель, либо сотрудник структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, забирает из ячейки в канцелярии поступившее обращение и передает его руководителю структурного подразделения. Руководитель структурного подразделения знакомится с содержанием обращения и подготавливает проект ответа гражданину и передает его заместителю главного врача по клинико-экспертной работе для направления окончательного ответа гражданину.

34. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Учреждения его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Учреждении возвращает его заместителю главного врача Учреждения по клинико-экспертной работе для изменения исполнителя и передачи обращения по принадлежности.

35. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение - ответственный исполнитель готовит проект ответа гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения Учреждения, и передает заместителю главного врача по клинико-экспертной работе для направления окончательного ответа гражданину.

36. В случае разногласий между ответственным исполнителем и заместителем главного врача Учреждения по клинико-экспертной работе о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом Учреждения.

37. Ответ на обращение не дается, если в 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.

38. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, 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 путем направления ответа в порядке, установленном в настоящей Инструкции.

39. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый/электронный адрес поддаются прочтению.

40. 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, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе Учреждения 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. О принятом решении заместитель главного врача по клинико-экспертной работе информирует гражданина, направившего обращение, с обоснованием причины прекращения переписки с ним.

41. 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.

42. 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 либо его должностному лицу.

43. Обращение гражданина, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

44. В исключительных случаях (при необходимости направлении запроса о предоставлении документов в другие Учреждения или организации) заместитель главного врача по клинико-экспертной работе вправе продлить срок рассмотрения

обращений не более, чем на 30 дней, уведомив о продлении срока гражданина, направившего обращение.

45. Ответственный исполнитель обязан предоставить подготовленный проект ответа заместителю главного врача по клинко-экспертной работе не позднее, чем за 10 дней до окончания 30-ти дневного срока.

46. 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.

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

48. Ответ на обращение гражданина подписывается заместителем главного врача по клинко-экспертной работе.

49. Дата поступления ответа на обращение секретарю руководителя, является датой окончательного его исполнения, то есть датой отправки ответа.

V. Порядок направления ответа на обращение

50. После получения секретарем руководителя от заместителя главного врача по клинко-экспертной работе ответов на обращения производится сортировка писем для:

а) передачи в канцелярию для последующей отправки адресатам по почтовой связи;

б) отправки ответов гражданам по электронной почте, которая осуществляется секретарем руководителя. Отправка производится ежедневно. Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак "требуется ответа по электронной почте". Одновременно с отправкой ответа на обращение ставится соответствующая отметка в журнале, в которой содержатся дата и вид отправки.

VI. Порядок завершения работы с обращением

51. 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.

52. Документы исполненного обращения с копией ответа на обращение (отчетом об отправке) и оригиналом обращения формируются в дела секретарем руководителя и хранятся в приемной главного врача, в соответствии с номенклатурой дел Учреждения.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по систематическому принципу - по входящим регистрационным номерам

53. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

54. Подлинники обращений, взятых на контроль секретарем руководителя, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, также формируются в дела ответственным лицом.

55. Подлинники обращений, поступивших в Учреждение на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела и хранятся секретарем руководителя.

VII. Организация личного приема граждан

56. Личный прием граждан в Учреждении ведется главным врачом и заместителями главного врача в их рабочих кабинетах.

57. Запись граждан на личный прием к должностным лицам Учреждения ведется секретарем руководителя.

58. Запись граждан на личный прием происходит:

- по их письменным обращениям, направленным по почтовой связи, либо по электронной почте;

- в устной форме по телефону 8 (351) 734-27-91.

VIII. Проведение личного приема

59. Гражданин, прибывший на личный прием к должностному лицу Учреждения, предъявляет секретарю руководителя документ, удостоверяющий его личность.

60. Секретарь руководителя регистрирует в «Журнале учета личного приема граждан» (установленном в Приложении №3 к настоящей Инструкции) необходимые сведения о гражданине, а затем приглашает гражданина на прием к должностному лицу Учреждения в порядке очередности.

61. Результаты приема заносятся секретарем руководителя в карточку личного приема, форма которой установлена в Приложении №4 к настоящей Инструкции.

62. Секретарь руководителя вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

63. При проведении личного приема граждан для решения вопроса по существу могут быть привлечены работники структурных подразделений Учреждения.

64. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

65. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в «Журнале учета личного приема граждан» и в карточке личного приема.

66. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в «Журнале учета личного приема граждан» и в карточке личного приема.

IX. Анализ обращений и личного приема граждан

68. Секретарь руководителя ведет учет и анализирует вопросы, содержащиеся в обращениях, в том числе:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;

б) количество и характер решений, принятых по обращениям граждан.

69. По итогам каждого полугодия секретарем руководителя подготавливается аналитическая информация по работе с обращениями граждан по форме, установленной в Приложении №2 к настоящей Инструкции, и передается заместителю главного врача по клинико-экспертной работе. Аналитическая информация хранится у заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.

70. Секретарь руководителя подготавливает сводный отчет о результатах личного приема граждан в Учреждении, в котором содержатся следующие данные:

а) количество проведенных личных приемов граждан;

б) количество и характер решений, принятых по ним.

71. По итогам каждого полугодия секретарем руководителя подготавливается сводный отчет о результатах личного приема граждан в Учреждении по форме, установленной в Приложении №5 к настоящей Инструкции и передается заместителю главного врача по клинико-экспертной работе. Сводный отчет хранится у заместителя главного врача по клинико-экспертной работе.

Х. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

72. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения граждан и проведения личного приема граждан осуществляет заместитель главного врача по клинико-экспертной работе.

Форма журнала «Журнал регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления обращения	Входящий номер и форма обращения	Информация об обратившемся лице	Краткое содержание обращения	Кому расписано	Срок исполнения	Фактическая дата исполнения	Результат работы с обращениями

Анализ поступивших обращений граждан за I полугодие 2023 г.

Наименование показателя	I полугодие	
	2022 г.	2023 г.
Вопросы оказания ВМП		
Вопросы организации работы учреждения		
Благодарности и отзывы		
Жалобы		
Другие вопросы		
Ответ по телефону		
Дан письменный ответ		
Даны разъяснения		
Всего обращений		

Аналитика о работе с обращениями граждан за I полугодие 2023 г.:

- 1.
- 2.
- 3.

Секретарь руководителя

Форма журнала «Журнал учета личного приема граждан»

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах личного приема (принятое решение)	Ф.И.О., должность и подпись лица, проводившего личный прием

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата приема	" ____ " _____ 202_ г.
Ф.И.О. (последнее - при наличии)	_____ _____
Адрес места жительства Телефонный номер Эл. почта (при необходимости)	_____ _____ _____
Краткое содержание обращения: _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Отметка о результатах приема	☐ Дано устное разъяснение ☐ Принято обращение в письменной форме. ☐ Дано поручение (кратко расшифровать – кому, какое): _____ _____ ☐ Другое (кратко расшифровать): _____ _____
Отметка о регистрации полученного письменного обращения во время личного приема (при необходимости)	Дата " ____ " " _____ " 202_ г. вх. № _____

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Оборотная сторона

Дополнительные сведения	
-------------------------	-------------

Прием провел (должность, ФИО):

(подпись сотрудника)

*Я подтверждаю, что ознакомлен(-а) с правилами, а также даю согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных". Указанные мною персональные данные предоставляются в целях направления обращений в государственные органы. Настоящее согласие дается мною бессрочно и может быть отозвано мной путем подачи заявления в письменной форме. Обработка вышеуказанных персональных данных будет осуществляться путем смешанной обработки персональных данных.

(подпись гражданина)

Сводный отчет о результатах личного приема граждан
в ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Челябинск)
за _____ полугодие 20____ г.

	Результаты личного приема граждан				
	Количество обратившихся граждан, всего	Из них			
		Удовлетворено	Даны разъяснения	Отказано	Предложено оставить письменное обращение
Принято за отчетный период, всего					

Секретарь руководителя _____