

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБУ «ФЦССХ»
Минздрава России (г. Челябинск)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, далее по тексту - Положение, разработано в целях обеспечения реализации прав граждан, установленных Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ, иными нормативно-правовыми актами и является обязательным для исполнения всеми работниками ФГБУ «ФЦССХ» Минздрава России (г. Челябинск), (далее - "Учреждение").

1.2. Порядок рассмотрения обращений граждан, установленный настоящим Положением, распространяется на все обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Для целей настоящего Положения, под обращением гражданина понимается обращение (предложение, заявление, жалоба) гражданина Российской Федерации, иностранного гражданина, лица без гражданства, направленное на имя руководителя Учреждения.

1.4. От имени гражданина могут выступать его представители (по доверенности, заверенной в порядке, установленном ст. 185 Гражданского кодекса Российской Федерации), общественное объединение граждан, их ассоциация (союз) или орган местного самоуправления.

1.5. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

1.6. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Учреждения, работников, а также членов их семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

1.7. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.8. 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.

1.9. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения.

1.10. 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 ее работе, либо критика деятельности работника (-ов) Учреждения.

1.11. Жалоба - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Учреждения.

1.12. При рассмотрении обращения Учреждением гражданин имеет право:

1.12.1. Представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

1.12.2. 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 сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

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

1.12.4. Обращаться с жалобой на принятное по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

1.12.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.13. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другое Учреждение, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. ВЕДЕНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

2.1. Учреждение рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

2.2. Обращения граждан могут поступать в Учреждение по почтовым каналам связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

2.2.1. Прием обращений и их регистрация в журнале "Обращения граждан", направленных устно, на адрес электронной почты Учреждения (kardio74@mail.ru), переданных по телефону (факсу) на № /351/ 734-27-91, полученных Учреждением посредством почтовой связи, ведется секретарем руководителя Учреждения.

2.2.2. Прием обращений, переданных по факсу на № /351/ 255-93-30, ведется канцелярией Учреждения, регистрация в журнале "Обращения граждан" – секретарем руководителя.

2.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также локальными нормативными актами Учреждения.

2.4. Все обращения граждан фиксируются в журнале "Обращения граждан" с указанием даты, времени предъявления, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Учреждения), срока исполнения, должность и ФИО исполнителя, назначенного руководителем Учреждения или

заместителем руководителя Учреждения по организации медицинской помощи, реакции гражданина.

2.5. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, но с пометкой, что обращение является повторным, а в графе "Краткое содержание" указывают, кому направлено на решение первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

2.6. Работник, назначенный руководителем Учреждения или заместителем руководителя Учреждения по организации медицинской помощи, ответственным исполнителем по конкретному обращению, в пределах своих полномочий самостоятельно принимает меры по удовлетворению поступившего обращения.

В случае невозможности удовлетворения обращения гражданина, данный работник обязан незамедлительно уведомить руководителя Учреждения или заместителя руководителя Учреждения по организации медицинской помощи.

2.7. Работник Учреждения, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других Учреждениях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое Учреждение, государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2.8. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных и устных, обращений граждан, контроль исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляют секретарь руководителя – Ответственное лицо.

Ответственное лицо проводит экспертизу, обобщение полученных обращений, готовит соответствующую информацию для руководителя и заместителей руководителя Учреждения, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

2.9. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания Ответственное лицо докладывает руководителю и заместителю руководителя Учреждения по организации медицинской помощи и, в соответствии с их резолюцией, направляет для рассмотрения в структурное подразделение Учреждения или должностному лицу Учреждения, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

В резолюции руководителя и/или заместителя руководителя Учреждения по организации медицинской помощи, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывается срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

2.10. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам, решения или действия (бездействие) которых обжалуются.

2.11. Решения по обращениям граждан, поступившим в Учреждение, должны быть приняты в течение одного месяца со дня их регистрации в журнале "Обращения граждан".

По письменным обращениям граждан, не требующим дополнительного изучения и проверки, решения должны быть приняты в срок не более 20 дней со дня их регистрации в журнале "Обращения граждан".

В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц руководителем Учреждения или заместителем руководителя Учреждения по организации медицинской помощи, давшими поручение. О продлении срока рассмотрения Ответственное лицо уведомляет гражданина.

2.12. О результатах рассмотрения обращения гражданина, руководителем структурного подразделения Учреждения или должностным лицом Учреждения, в ведении которых находятся поставленные в обращении вопросы, подготавливается проект ответа для представления на подпись руководителя или заместителя руководителя Учреждения по организации медицинской помощи.

2.13. Письма - ответы на обращения граждан, подписанные руководителем или заместителем руководителя Учреждения по организации медицинской помощи, отправляются через канцелярию Учреждения, где им присваиваются соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем остаются для хранения у Ответственного лица, у которого, также, хранится подлинник обращения гражданина.

2.14. Передача зарегистрированных Ответственным лицом или канцелярией Учреждения, обращений граждан из одного подразделения Учреждения в другое допускается, только по согласованию с руководителем Учреждения или с заместителем руководителя Учреждения по организации медицинской помощи.

2.15. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Учреждения, осуществляют Ответственное лицо, руководитель Учреждения, заместитель руководителя Учреждения по организации медицинской помощи.

2.16. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение разрешенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

2.17. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, Ответственное лицо формирует в дело.

Копии документов, связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений руководства Учреждения по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительные письма, ответ на обращение и др.), подразделения Учреждения и должностные лица передают Ответственному лицу.

2.18. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.19. 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.

3. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

3.1. Поступившее обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество, адрес, паспортные данные, ИНН);
- действительно ли Учреждение является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращений;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращений;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Учреждения;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
 - требуется ли привлечение другого работника или руководителя Учреждения для урегулирования обращения;
 - устанавливается работник или руководитель, принимающий решение об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;
 - выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Учреждения.

3.2. В случае если в обращении отсутствует фамилия и почтовый (иной) адрес гражданина, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

3.3. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив.

Если фамилия и почтовый адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

3.4. В случае если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

3.5. Ответ Учреждения на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится у Ответственного лица.

Ответ на обращение подписывает руководитель Учреждения или заместитель руководителя Учреждения по организации медицинской помощи.

3.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

3.7. Первичные материалы и копия ответа передаются для хранения Ответственному лицу.

3.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Учреждения.

4. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

4.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Учреждения через другие Учреждения, государственные, муниципальные органы, через должностных лиц, в том

числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации (должностного лица) - корреспондента.

4.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

4.3. Регистрация обращений, указанных в п. 4.1. настоящего приказа, осуществляется канцелярией учреждения в журнале входящей корреспонденции и в журнале «Обращения граждан».

4.4. Ответ направляется в организацию, от которой поступило обращение.

5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

5.1. Прием граждан и рассмотрение их устных обращений осуществляются в приемной Учреждения, работа которой, включая порядок приема граждан, определяется соответствующим локальным нормативным актом Учреждения.

Прием устных обращений осуществляется в приемной Учреждения ежедневно, кроме нерабочих дней. Учет устных обращений граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала "Обращения граждан".

5.2. В случае, если поставленные гражданином во время обращения вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется порядок обращения в соответствующие органы (Учреждения).

5.3. Если решение поставленных гражданами устных вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время личного приема, проставляется отметка: "Принято на личном приеме".

5.4. Руководитель Учреждения ведет личный прием, о времени которого граждан информирует секретарь руководителя Учреждения.

6. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ УЧРЕЖДЕНИЯ

6.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Учреждения в первоочередном порядке, в соответствии с поручениями руководителя Учреждения и/или заместителя руководителя Учреждения по организации медицинской помощи.

6.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения к другому работнику и/или в другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина ему должно быть оказано всенарное содействие в урегулировании такого обращения.

7. Порядок выдачи и свидетельствования Учреждением

копий документов, касающихся прав граждан

7.1. В случае обращения граждан в Учреждение с заявлением о выдаче копий документов, работа по этому направлению должна быть организована в соответствии с Указом Президиума Верховного Совета СССР "О порядке выдачи и свидетельствования предприятиями, учреждениями и организациями копий документов, касающихся прав граждан" от 4 августа 1983 г. № 9779-Х (ред. от 08.12.2003).

7.2. Копии документов, исходящих от Учреждения, если такие копии необходимы для решения вопросов, касающихся прав и законных интересов обратившихся граждан, выдаются на бланках Учреждения.

7.3. Учреждение высылает также копии имеющихся документов по запросам других предприятий, учреждений и организаций, должностных лиц, если копии таких документов

необходимы для решения вопросов, касающихся прав и законных интересов обратившихся к ним граждан.

7.4. Верность копии документа свидетельствуется подписью руководителя или уполномоченного на то должностного лица и печатью Учреждения. На копии указывается дата ее выдачи и делается отметка о том, где находится подлинный документ.

7.5. Не подлежат свидетельствованию копии с документов, имеющих неясный текст, подчистки, приписки и иные неоговоренные исправления.

7.6. Заявления о выдаче копий документов и свидетельствовании верности копий документов рассматриваются Учреждениями в соответствии с Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, а также, в соответствии с настоящим Положением. Выписки из документов, касающихся прав и законных интересов граждан, выдаются в порядке, установленном указанным Федеральным законом.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

8.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

8.2. Каждый работник Учреждения несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

8.3. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.