

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(Минздрав России)
федеральное государственное бюджетное учреждение
«Российский научный центр рентгенорадиологии»
(ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России)

П Р И К А З

« 14 » января 2019 г.

г. Москва

№ 33-О

**Об утверждении порядка работы с обращениями граждан
в федеральном государственном бюджетном учреждении
«Российский научный центр рентгенорадиологии»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в ред. от 27.11.2017 г.), Федеральным законом от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных» (в ред. от 31.12.2017 г.) и в целях совершенствования организации рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Российский научный центр рентгенорадиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Порядок работы с обращениями граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Российский научный центр рентгенорадиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Порядок), согласно приложению N 1.
 - 1.2. График личного приема граждан руководством федерального государственного бюджетного учреждения «Российский научный центр рентгенорадиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Порядок), согласно приложению N 2.
2. Заведующему канцелярией (Заливина А.А.) в срок до 10 июля текущего года (по итогам первого полугодия) и до 30 декабря текущего года (по итогам года) представлять директору ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России отчет о проведенной работе с обращениями граждан, согласно приложению N 3.
3. Руководителям и сотрудникам научных и клинических структурных подразделений федерального государственного бюджетного учреждения «Российский научный центр рентгенорадиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации принять Порядок к исполнению в работе.
4. Отменить действие приказа федерального государственного бюджетного учреждения «Российский научный центр рентгенорадиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации от 09.12.2014 г. N 189-О «О порядке работы с обращениями граждан».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по научно-лечебной работе А.Ю. Павлова.

Директор



В.А. Солодкий

ПОРЯДОК
работы с обращениями граждан
в федеральном государственном бюджетном учреждении
«Российский научный центр рентгенорадиологии»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Российский научный центр рентгенорадиологии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России), (далее - Порядок) разработан в целях повышения уровня защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений граждан.

В ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в установленном законом Российской Федерации порядке рассматриваются письменные, устные и электронные обращения граждан по вопросам, относящимся к его компетенции.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регламентирующих рассмотрение обращений граждан Российской Федерации:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. N 152-ФЗ «О персональных данных».

1.3. Результатом рассмотрения обращения граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты.

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

1.5. Все сотрудники ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, работающие с обращениями граждан (далее – исполнители), несут персональную юридическую ответственность за сохранность находящихся у них документов и писем. Сведения, содержащиеся в обращении гражданина, могут использоваться только в служебных целях, в строгом соответствии с должностными обязанностями лица, работающего с обращениями граждан Российской Федерации. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

1.6. При утрате исполнителем письменных обращений граждан назначается служебное расследование, о результатах которого информируется директор ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

1.7. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения граждан временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности, исполнитель обязан сдать все числящиеся за ним обращения граждан работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении.

1.8. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование заявителей осуществляется:

- при непосредственном обращении заявителя лично, по телефону;
- путем размещения информационных материалов в сети Интернет на официальном сайте ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России;
- на информационном стенде ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, содержащем информацию о работе с обращениями граждан, режим приема граждан.

2.2. Требования к оформлению информационного стенда:

На информационном стенде в вестибюле ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России размещаются следующие материалы: текст Порядка, тексты нормативных правовых актов, определяющих порядок рассмотрения обращений граждан, доступ граждан к информации о деятельности учреждения, телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты, графики приема граждан должностными лицами ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

3. Классификация обращений граждан

Существуют следующие классификации обращений граждан.

3.1. Классификация обращений граждан по форме обращения:

коллективные обращения и индивидуальные обращения.

Коллективные обращения – совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающие требованиям, установленным к обращению действующим законодательством.

Индивидуальные обращения – подписывается одним лицом – заявителем.

3.2. Классификация обращений граждан по форме подачи:

устные обращения и письменные обращения (в том числе по электронной почте).

Применение устных обращений способствует сокращению сроков их рассмотрения, устраняет переписку, бумажную волокиту и помогает более оперативно решить возникший вопрос.

Устные обращения подразделяются на личные, поданные при личной встрече, и телефонные, поданные по телефону.

Письменные обращения – присланные обращения граждан по почте.

Письменные и устные обращения обладают одинаковой силой. «Смешанные» или «устно-письменные» обращения – выполненные в письменном виде, но поданные на личном приеме.

3.3. Классификация обращений граждан по количеству:

первичное обращение, повторное обращение, многократное обращение.

Первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшееся в учреждении.

Повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, или обращение, где указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

Многократное обращение – третье и более обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу.

3.3. Классификация обращений граждан по содержанию:

предложение, заявление, жалоба, ходатайство, письма-сигналы.

Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности учреждения.

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 учреждения и должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Ходатайство – обращение гражданина с просьбой о признании определенного статуса, прав и свобод, изложенное в письменной форме, в случаях, которые прямо установлены законодательством Российской Федерации.

Письма-сигналы (могут подаваться в письменной форме) – уведомление руководства учреждения о каком-либо нарушении закона, совершенном или могущем совершиться правонарушении, об ущемлении прав других граждан, не имеющих прямого отношения к заявителю.

4. Прием и первичная обработка письменных обращений граждан

4.1. Все присланные по почте письменные обращения граждан (в том числе телеграммы, электронные сообщения) и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в Канцелярию ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

4.2. При приеме и первичной обработке документов производится проверка правильности адресования, оформления и доставки, целостности упаковки, наличия указанных вложений, к письму подкалывается конверт.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письма возвращаются на почту не вскрытыми.

4.3. На письма (простые, заказные, заказные письма с уведомлением, ценные) в которых, при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описи на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах по утвержденной форме, один из них приобщается к поступившему обращению, согласно Форме N 1 Приложения N 1.

4.4. Поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения и другие приложения подобного рода) подкалываются впереди текста письма. В случае отсутствия текста письма сотрудником Канцелярии, принимающим почту, составляется справка с текстом «Письма в адрес ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России нет», датой и личной подписью, которая приобщается к поступившим документам.

4.5. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в Канцелярии.

4.6. Обращения, поступившие на имя директора ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, его заместителей и сотрудников с пометкой «лично», не вскрываются и передаются адресату.

4.7. После первичной обработки все поступившие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, регистрируются в Канцелярии.

4.8. **Обращение, поступившее в письменной форме**, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает: наименование ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, в которые направляет письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, либо уведомление о переадресации данного обращения, а также излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. Гражданин вправе приложить к письменному обращению оригиналы необходимых документов и материалов, либо их копий.

Обращение, поступившее в форме электронного документа, также подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

5. Регистрация поступивших обращений граждан

5.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале учета предложений, заявлений и жалоб граждан», согласно Форме N 2 Приложения N 1.

Обложка журнала учета предложений, заявлений и жалоб граждан включает в себя следующие реквизиты:

- наименование учреждения, наименование структурного подразделения;
- заголовок;
- крайние даты (дата начала, дата окончания) записей журнала.

При регистрации письму присваивается регистрационный номер, который состоит из порядкового номера поступившего обращения с буквой «т».

Например: 86т, где:

86 – порядковый номер поступившего обращения,
т - отметка о том, что это письма граждан.

Указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже) и его адрес. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируется первый автор, в адрес которого просят направить ответ. Общее число авторов указывается в аннотации письма. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации (учреждения), а также резолюции собраний. В графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращение проверяется на повторность, при необходимости поднимается предыдущая переписка.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если:

- со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан;
- если заявитель не удовлетворен полученным ответом.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица (коллектива) по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в течение месяца учитываются под регистрационным номером первого обращения. В регистрационной контрольной карточке в данном случае ставится отметка «К имеющейся переписке»;
- обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются также как и первичные, но с отметкой «Повторно»

Рассмотрение, передача на исполнение не зарегистрированных письменных обращений не допускается.

6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращений граждан

6.1. Если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается.

6.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членам их семьи – обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на такое обращение не дается, о чем, в течение 7 дней, сообщается гражданину, направившему

обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом – в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, – ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью директора ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России или его заместителей, о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно или в форме электронного документа сообщается обратившемуся гражданину.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения, возвращается гражданину, направившему обращение с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае, если по вопросам, содержащимся в обращении, осуществляется судебное производство с участием того же лица (группы лиц) или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда.

7. Рассмотрение письменных обращений граждан

7.1. Письменное обращение, поступившее в ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, рассматривается исполнителем по компетенции в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в канцелярии ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

В случаях, требующих для разрешения вопросов, поставленных в обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены на один месяц с обязательным сообщением об этом обратившемуся гражданину и обоснованием необходимости продления сроков рассмотрения.

После резолюции директора ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России или его заместителей на обращении, документ передается исполнителям под личную роспись в журнале.

Список сотрудников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, ответственных за рассмотрение отдельных обращений граждан, установлен Formой N 3 Приложения N 1.

7.2. Подготовку ответа заявителю осуществляет исполнитель, указанный в резолюции первым. Соисполнители заблаговременно до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

7.3. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

7.4. В ответе на обращения необходимо указывать меры, принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

7.5. В ответе на обращение гражданина в письменной форме, направленном ответственным лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем – необходимо

указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со ст.13 Федерального закона от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

7.6. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

7.7. Ответ на обращение в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в адрес ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России или конкретному должностному лицу ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

7.8. Ответ на обращение в форме электронного документа направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в адрес ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России или конкретному должностному лицу ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

7.9. Кроме того, на поступившее обращение в адрес ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России или конкретного должностного лица ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен только с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

7.10. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

7.11. В случае поступления письменного обращения в адрес ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России или конкретного должностного лица ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему данное обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в его обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

7.12. По итогам рассмотрения обращения исполнитель формирует дело, которое содержит:

- письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;
- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

7.13. По завершении рассмотрения обращений граждан в письменной форме, а также в форме электронного документа, исполнитель совместно с заведующим Канцелярией организует учет и анализ вопросов.

7.14. Заведующий Канцелярией в срок до 10 июля текущего года (по итогам первого полугодия) и до 30 декабря текущего года (по итогам текущего года) пишет Отчет о проведенной работе с обращениями граждан в ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в соответствии с формой, утвержденной приложением № 3 к настоящему приказу, а также подготавливает конкретные предложения, направленные на устранение недостатков.

8. Контроль своевременного рассмотрения обращений граждан

8.1. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных

прав и интересов граждан. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе.

8.2. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль». В случае если в поручении указан срок рассмотрения обращения, проставляется штамп «Контроль». Срок _____».

В обязательном порядке осуществляется контроль за исполнением поручений Федерального Собрания Российской Федерации, Администрации Президента Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации о рассмотрении обращений граждан.

Контроль за соблюдением сроков рассмотрения письменных обращений граждан осуществляет Канцелярия ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

8.3. Контроль за исполнением обращений ведется по регистрационно-контрольным карточкам, которые ставятся по срокам исполнения в контрольную картотеку.

Контрольная картотека делится на два раздела:

- особый контроль;
- контроль не позволяет определить суть обращения.

Каждый из разделов состоит из 33 подразделов, из которых 31 – числа месяца и два дополнительных: нулевой, для карточек на документы с просроченными сроками и последний для карточек на документы, исполнение которых намечено на следующий месяц или более длительный срок.

8.4. Продление срока исполнения, а также все движение контролируемого документа (передача его от исполнителя к исполнителю) отмечается на карточке с указанием фамилии исполнителя и даты передачи ему документа.

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

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по разрешению письменного обращения.

8.5. В целях своевременного рассмотрения письменных обращений граждан за три дня до истечения срока исполнения документа работниками Канцелярии подаются напоминания руководителям структурных подразделений ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России.

9. Организация личного приема граждан руководством ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России

9.1. Личный прием граждан осуществляется руководством ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России по компетенции в установленные настоящим приказом дни недели и время.

Организацию предварительной записи к руководителям ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России осуществляют секретари этих руководителей по телефону.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием к руководителям ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в первоочередном порядке.

9.2. Данные каждого гражданина, обратившегося на прием, заносятся в «Журнал личного приема граждан руководством ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России», согласно Форме № 4 Приложения № 1, в котором указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства посетителя, причина обращения. Во время записи устанавливается кратность обращения посетителя к руководителю. При повторных обращениях, ведущий запись делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям.

9.3. Во время личного приема руководителем каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление, либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

Запись на повторный прием к руководителям осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее обращение. Необходимость в записи на повторный прием определяется руководителем, исходя из содержания ответа предыдущего приема.

9.4. По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, откуда он получит ответ, либо разъясняет где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

9.5. На личном приеме могут не рассматриваться:

- обращения тех же лиц (группы лиц) и по тем же основаниям, которые были рассмотрены ранее и в новых обращениях отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращения, по которым имеются вступившие в законную силу судебные решения;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против их рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
- если гражданину был дан ранее ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.6. Материалы личного приема граждан хранятся в течение 5 лет.

9.7. Личный прием граждан руководителем производится с учетом числа записавшихся на прием, с расчетом, чтобы время ожидания в очереди на прием, как правило, не превышало 30 минут.

10. Ответственность сотрудников, работающих с обращениями граждан

10.1. Сотрудники ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России, работающие с обращениями граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации несут ответственность за сохранность, находящихся у них на рассмотрении обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Персональная ответственность работников ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России закрепляется в их должностных инструкциях.

10.2. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их 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 вопросов.

11. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения

11.1. В любое время с момента регистрации обращения заявитель имеет право ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения данного 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 федеральными законами тайну.

11.2. Справочную работу по рассмотрению письменных обращений граждан ведет инспектор Канцелярии, назначенный заведующим Канцелярией ответственным лицом за работу с обращениями граждан.

Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение ответственному исполнителю;
- об отказе в рассмотрении обращения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения (отправлении письма, электронного сообщения).

11.3. При получении запроса по телефону, работник администрации, регистратуры:

- называет наименование учреждения, в которое позвонил гражданин;
- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос, предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- к назначенному сроку работник подготавливает ответ.

Результатом предоставления справочной информации при личном обращении гражданина или по телефону является информирование гражданина по существу обращения в устной форме.

12. Порядок обжалования действий по рассмотрению обращений граждан и решений, принятых по обращениям

Гражданин вправе обжаловать действия по рассмотрению обращения и решение, принятое по результатам его рассмотрения в суде, в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение N 1 к приказу
ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России
« ____ » _____ 2019 г. N ____

АКТ
об отсутствии письменных вложений в корреспонденции

от « ____ » _____ 20 ____ г.

Канцелярия ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

составила настоящий акт об отсутствии письменных вложений в корреспонденции:

В ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России поступила корреспонденция

_____ N _____ от « ____ » _____ 20 ____ г.

простая корреспонденция _____

от гражданина _____

проживающего по адресу: _____

от организации _____

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие
письменного вложения _____

Настоящий акт составлен в 2 экземплярах.

Подписи сотрудников Канцелярии ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России:

_____/ Фамилия, имя, отчество /
_____/ Фамилия, имя, отчество /
_____/ Фамилия, имя, отчество /

Приложение N 1 к приказу
ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России
« ____ » _____ 2019 г. N ____

ЖУРНАЛ

[illegible]

**Список сотрудников
ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России,
ответственных за рассмотрение отдельных обращений граждан**

Ф.И.О	Должность	Вопросы для рассмотрения	Телефон	№ кабинета
Дементьева Ирина Валерьевна	Заведующий отделом внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности, мониторинга исполнения лицензионных требований	Вопросы качества и безопасности медицинской деятельности	8 (499) 724-30-33 8 (495) 333-90-60 вн. тел.: 15-98	№ 127
Вахрамова Марина Петровна	Заведующий отделением организации, мониторинга и контроля качества исполнения заданий на оказание медицинской помощи	Вопросы по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи (ВМП), специализированной медицинской помощи (СМП), медицинской помощи, оказываемой по ОМС	8 (499) 724-30-22 вн. тел.: 14-56	№ 129
Облогина Нина Константиновна	Медицинский регистратор отделения организации, мониторинга и контроля качества исполнения заданий на оказание медицинской помощи	Вопросы по выдаче протоколов заседания комиссии ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России по отбору больных на оказание ВМП, СМП и получения талонов	8 (495) 502-23-65 вн. тел.: 16-81	Окно № 1 регистра- туры
Беликова Ирина Геннадьевна	Заведующий отделом организации оказания платных медицинских услуг	Вопросы по оказанию платных медицинских услуг, работы регистратуры	8 (495) 334-10-13 вн. тел.: 13-14	№ 16

Форма № 4

Приложение N 1 к приказу
ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России
« ____ » _____ 2019 г. N ____

ЖУРНАЛ
личного приема граждан
руководством ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России

[illegible]

ГРАФИК
личного приема граждан руководством
ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России

№ п/п	Ф.И.О.	Должность	Время приема	№ кабинета	Телефон приемной
1.	Солодкий Владимир Алексеевич	Директор	13.00-16.00 понедельник	№ 100	8 (495) 333-91-71
2.	Павлов Андрей Юрьевич	Заместитель директора по научно-лечебной работе	16.00-19.00 понедельник	№ 224	8 (495) 333-41-80
3.	Нуднов Николай Васильевич	Заместитель директора по научной работе	10.00-13.00 среда	№ 302	8 (495) 334-29-60
4.	Доможирова Алла Сергеевна	Заместитель директора по организационно- методической работе	10.00-13.00 среда	№ 219	8 (495) 334-99-93
5.	Кукин Олег Александрович	Заместитель директора по административно- хозяйственной работе	9.00-12.00 понедельник	№ 112	8 (499) 120-55-86
6.	Харченко Владимир Петрович	Научный руководитель центра	10.00-13.00 четверг	№ 101	8 (499) 128-33-80

ОТЧЕТ
о проведенной работе с обращениями граждан
в ФГБУ «РНЦРР» Минздрава России

За отчетный период: _____

№ п/п	Наименование	Количество
1.	Общее количество обращений граждан, всего:	
1.1.	<i>из них повторных обращений</i>	
2.	Количество обоснованных жалоб	
3.	Количество жалоб в связи со смертью больных	
4.	Количество обращений по причинам:	
4.1.	<i>неудовлетворительное оказание медицинской помощи</i>	
4.2.	<i>направление в другие медицинские организации</i>	
4.3.	<i>льготное обслуживание</i>	
4.4.	<i>нарушение этики и деонтологии медицинскими работниками</i>	
4.5.	<i>по кадровым вопросам</i>	
4.6.	<i>по экономическим и материальным вопросам</i>	
4.7.	<i>благодарности</i>	
4.8.	<i>прочие</i>	
5.	Результаты рассмотрения жалоб:	
5.1.	<i>удовлетворено</i>	
5.2.	<i>отказано</i>	
5.3.	<i>факты не подтвердились</i>	
5.4.	<i>дано разъяснений</i>	
5.5.	<i>взято под контроль для оказания медицинской помощи</i>	
6.	Количество предъявленных исков граждан (организаций) по результатам оказания медицинской помощи, всего:	
6.1.	<i>из них удовлетворено</i>	
7.	Количество предъявленных исков граждан (организаций) по трудовым спорам, всего:	
7.1.	<i>из них удовлетворено</i>	
8.	Приняты меры (по подтвержденным жалобам и заявлениям), в том числе:	
8.1.	<i>наложено дисциплинарных взысканий на:</i>	
	<i>заведующих отделениями</i>	

	<i>лечащих врачей</i>	
	<i>средних медработников</i>	
	<i>прочих</i>	
8.2.	<i>указано или сделано замечаний</i>	
8.3.	<i>объявлено выговоров</i>	
8.4.	<i>уволено с работы, переведено на другую работу</i>	
8.5.	<i>отстранено от работы</i>	
8.6.	<i>передано в правоохранительные органы, всего, из них:</i>	
	<i>возбуждено уголовных дел</i>	
	<i>передано в суд</i>	
8.7.	<i>устно предупреждено</i>	
8.8.	<i>обсуждено на собрании коллектива</i>	
8.9.	<i>снижены стимулирующие выплаты</i>	
9.	Принято руководителями на личном приеме	