

Приложение №1
Утверждено
приказом от 23.06.2025 № 173
главного врача ФГБУЗ МРЦ
«Сергиевские минеральные воды»
ФМБА России

Порядок работы с личными обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский реабилитационный центр «Сергиевские минеральные воды» Федерального медико-биологического агентства»

Работа с личными обращениями граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Медицинский реабилитационный центр «Сергиевские минеральные воды» Федерального медико-биологического агентства» (далее - Учреждение) ведется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами, регламентирующими порядок работы с обращениями, и настоящим Порядком.

В Учреждении рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения, предложения, заявления и жалобы граждан (далее - обращения) по вопросам сферы деятельности Учреждения, поступающие в письменной форме, в форме электронных сообщений или в форме устного личного обращения к руководителям Учреждения во время приема граждан.

Обращения, поступившие в установленном порядке, подлежат обязательному рассмотрению. Ответ на обращение дается в той же форме, в которой подается обращение (письменно или устно).

В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает либо наименование организации, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления либо жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Обращения, поступившие в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в установленном порядке. В таком обращении обязательно должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ в форме электронного документа. Гражданин вправе приложить к такому обращению

необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в обращении 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.

Дубликатами обращения являются обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, по которому гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу вопроса (при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства). Не считаются дубликатами обращения одного и того же автора, но по разным вопросам.

Дубликаты обращений, поступившие после направления заявителю исчерпывающего ответа, повторному рассмотрению не подлежат.

Все дубликаты регистрируются под одним и тем же номером, что и первоначально поступившие обращения, через косую черту указываются слово «повтор», порядковый номер повтора и дата повтора.

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

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц Учреждения, а также членов их семей, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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.

Прием, обеспечение централизованного учета и контроль за своевременным рассмотрением обращений в Учреждении осуществляются секретарём руководителя Учреждения.

Регистрация поступивших обращений осуществляется в течение одного дня с момента поступления в Учреждение секретарём руководителя Учреждения.

Обращения после регистрации передаются главному врачу Учреждения для проставления резолюции, а затем передаются в секретарю руководителя Учреждения для регистрации резолюции и передачи исполнителю. Исходящий

регистрационный номер при переписке по обращениям присваивается секретарём руководителя Учреждения.

Поступившие в Учреждение обращения рассматриваются в срок не более 30 дней со дня их регистрации. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 настоящего Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ (ред. от 28.12.2024) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" срок рассмотрения обращения может быть продлен по согласованию с руководством Учреждения не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения сообщается автору обращения. Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата регистрации письменного ответа на обращение в Учреждении. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день. Обращения считаются разрешенными и снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры, даны исчерпывающие ответы в соответствии с действующим законодательством.

Обращения, содержащие вопросы, не входящие в компетенцию Учреждения, возвращаются инициатору запроса с уведомлением о необходимости переадресации обращения в другую организацию.

Обращения передаются исполнителю не позднее следующего дня с момента вынесения резолюции руководством. Если рассмотрение обращения поручено нескольким сотрудникам Учреждения, работу по его рассмотрению координирует сотрудник, указанный в резолюции первым (ответственный исполнитель). Соисполнители представляют ответственному исполнителю информацию о результатах рассмотрения. Ответственный исполнитель с учетом полученных сведений готовит окончательный ответ заявителю, который подписывает руководитель Учреждения либо его заместители в соответствии с распределением обязанностей. Ответственность за организацию рассмотрения обращений, подготовку ответов и строгое соблюдение установленных сроков возлагается на исполнителя (при наличии нескольких исполнителей - на ответственного исполнителя).

Исполнители обязаны своевременно передавать рассмотренные обращения в секретарю руководителя Учреждения для снятия с контроля и направления ответа заявителю.

Запрещается:

- направлять жалобу на рассмотрение должностным лицам Учреждения, решение, действие (бездействие) которых обжалуются;
- передавать обращения для рассмотрения из одного структурного подразделения Учреждения в другое без согласования с руководителем Учреждения.

Главный врач Учреждения проводит личный прием граждан каждый 2-ой вторник месяца с 15.00. В случае обращения гражданина по срочному вопросу, касающемуся вопросов оказания медицинской помощи в Учреждении конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется заведующими отделениями

без предварительной записи в свои рабочие часы в порядке очереди. В случае отсутствия в назначенный день приема руководства Учреждения (командировка и т.д.) прием граждан осуществляет сотрудник, на которого возложено временное исполнение обязанностей.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. В случае если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

На письменных обращениях, поданных на личном приеме, ставится отметка «с личного приема». Такие обращения подлежат регистрации и рассмотрению в общем порядке. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию Учреждения, ему разъясняется его право на обращение в соответствующие органы.

Решение об окончании рассмотрения обращения принимает ответственный исполнитель.

Все документы и материалы, отражающие ход рассмотрения обращения, и принятые по нему решения хранятся в общем отделе Учреждения в течение 5 лет, по истечении срока хранения сдаются в архив Учреждения.