

ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова»
Минздрава России

П Р И К А З

09.04.2024

№ 166

Курган

Ввести в действие «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России» с 09 апреля 2024 г.

Основание: служебная записка Ли Г.В., заместителя главного врача по качеству и экспертизе.

Исполняющий обязанности
директора

Е.Н. Овчинников

Согласовано:

Главный бухгалтер

Начальник отдела кадров

Руководитель юридического отдела

Т.В. Иванова

И.В. Носкова

М.А. Шибаета

федеральное государственное бюджетное учреждение
«Национальный медицинский исследовательский центр травматологии и ортопедии
имени академика Г.А. Илизарова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова» Минздрава России

УТВЕРЖДАЮ

И.о. директора ФГБУ «НМИЦ ТО
имени академика Г.А. Илизарова»
Минздрава России


« 08 » _____ Е.Н. Овчинников
2024 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика Г.А. Илизарова»
Минздрава России

г. Курган, 2024

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Национальный медицинский исследовательский центр травматологии и ортопедии имени академика Г.А. Илизарова» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Центр).

1.2. Настоящее положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.

1.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в Центр осуществляется через канцелярию по адресу: г. Курган, ул. М. Ульяновой, 6.

По просьбе гражданина на копии обращения или его втором экземпляре работник, в должностные обязанности которого входит прием корреспонденции, проставляет (на нижнем свободном от текста поле) лицевой стороны первой страницы обращения штамп «Центр Илизарова», «Дата», «Вх. номер». Штамп «Дата» является наборным и состоит из двухзначного числа месяца, названия месяца и четырехзначного числа года. «Вх. номер» - многозначное число, соответствует зарегистрированному входящему номеру.

1.4. График работы (наименование подразделения) для приема корреспонденции:

Понедельник-пятница – с 9.00 до 15.30 часов.

1.5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Центра: г. Курган, ул. М. Ульяновой, 6.

1.6. Электронные обращения направляются на электронный адрес Центра в информационно-коммуникационной сети «Интернет»: office@ilizarov.ru.

1.7. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством Центра (заместителями директора, главным врачом и его заместителями) и руководителями структурных подразделений Центра, осуществляется в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон №59-ФЗ) и настоящим Положением.

1.8. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях Центра осуществляет структурное подразделение Центра, на которое возложены функции по ведению делопроизводства и организации работы с обращениями граждан (далее – документальное обеспечение).

1.9. Настоящее положение не регулирует порядок и сроки рассмотрения обращений по запросам о предоставлении медицинских документов (их копий) и

выписок из них, ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, выдачи справок и медицинских заключений.

Порядок и сроки рассмотрения обращений по вопросам предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них, осуществляются в соответствии с приказом Минздрава России от 31.07.2020 №789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

Обращения граждан по вопросам ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией рассматриваются в соответствии с приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

Обращения граждан по вопросам выдачи справок и медицинских заключений рассматриваются в соответствии с приказом Минздрава России от 14.09.2020г. № 972н «Об утверждении Порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

1.10. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в Центр в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Центра;

3) 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 Центра и должностных лиц, либо критика деятельности Центра и должностных лиц;

4) жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Центре.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомлений о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному

лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которые направляет обращение в письменной форме, 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.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

3.3. Обращение, поступившее в Центр в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты, либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Регистрация письменного обращения

4.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр.

4.2. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4.3. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется сотрудниками группы по делопроизводству и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», не вскрывая, передаются соответствующим должностным лицам Центра. Обращения после прочтения должностными лицами Центра в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию работнику, ответственному за ведение делопроизводства.

4.4. Регистрация письменных обращений производится централизованно, отдельно от других документов в системе электронного документооборота «Тезис» (далее – СЭД «Тезис») в разделе «Обращение граждан» и осуществляется в группе делопроизводства в день поступления в Центр. Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях Центра не допускается.

На подлиннике обращения или сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп: «Центр Илизарова» «_»__ 20__ Вх.№_____.

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4.5. Обращение, направленное гражданином на официальный адрес электронной почты Центра в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает работнику группы делопроизводства.

Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Регистрационный номер и дата регистрации проставляются в общем порядке.

4.6. При поступлении в Центр в форме электронного документа запроса от пациента либо его законного представителя о получении медицинских документов (их копий), отражающих состояние здоровья пациента, ознакомлении с медицинской документацией, сотрудником группы делопроизводства в адрес заявителя направляется ответ, содержащий ссылку <https://pl.emportal.ru/MTTi> для оформления запроса в соответствии с Порядком и сроками, утвержденными приказами Минздрава России от 31.07.2020г. № 789н, от 12.11.2021г. № 1050н.

Сотрудниками отдела мониторинга медицинской помощи осуществляется регистрация запросов, поступивших по защищенному каналу связи ФГИС «ЕПГУ», направление медицинских документов (копий медицинских документов и выписок из них) в адрес заявителя через его личный кабинет на едином медицинском портале. Факт выдачи медицинских документов (их копий) и выписка из них фиксируется записью в журнале в соответствии с приказом Минздрава России от 31.07.2020 г. № 789н, а также делается соответствующая отметка в медицинской документации пациента.

5. Рассмотрение обращения

5.1. Обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

5.2. Центр или должностное лицо:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

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

3) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона №59-ФЗ;

4) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой орган, учреждение или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом (заместителем главного врача).

5.4. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Центра или должностному лицу в форме электронного документа и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.5. Группа делопроизводства после регистрации обращения в тот же день направляет для рассмотрения уполномоченному лицу Центра.

5.6. Обращения, рассмотренные уполномоченным лицом Центра, передаются в группу делопроизводства для регистрации, указания по исполнению и постановки на контроль с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения Центра для исполнения.

5.7. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений Центра, то сотрудник группы делопроизводства направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение Центра, ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения Центра, не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные в обращении вопросы.

5.8. Руководитель структурного подразделения Центра, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о возврате на следующий день в группу делопроизводства обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения Центра;

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений

6.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном 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.

6.2. Центр или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в другой компетентный орган или учреждение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.4. 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 в другой компетентный орган или учреждение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо 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 один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

Письменное обращение, поступившее в Центр или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан в Центре проводится директором и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, согласно приложению 1. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

8.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

9.1. Работник группы делопроизводства изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина, проверяет оформление почтового адреса в ответе на обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

для юридического лица – полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина – фамилия, имя, отчество (последнее при наличии);
название улицы, номер дома, номер квартиры;
название населенного пункта (города, поселка и кому подобное);
название района;
название республики, края, области, автономного округа (области);
название страны (для международных почтовых отправлений);

почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса работник группы делопроизводства или работник, ответственный за ведение делопроизводства структурного подразделения Центра, отвечающий за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение руководству Центра о снятии с контроля такого обращения.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение Центра, ответственное за рассмотрение обращения, должно обратиться к руководству Центра либо уполномоченному лицу Центра с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения, согласованной с группой делопроизводства.

9.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано – содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

9.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником структурного подразделения Центра, ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

В случае принятия руководителем Центра либо уполномоченным лицом Центра решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в Центре прекращена переписка, то такое обращение рассматривается Центром в порядке, установленном настоящим Положением.

9.4. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Центром в порядке, установленном настоящим Положением.

9.5. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в Центре порядке делопроизводства.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем – почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя – в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях – каждому из граждан, подписавших обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона. Ответы на обращение подписываются заместителем руководителя по направлению.

Ответ на обращение, поступившее в Центр по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившему в письменной форме.

При поступлении на рассмотрение в Центр обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

10.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

10.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями Центра порядка рассмотрения обращений осуществляется работниками группы делопроизводства и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- контроль сроков исполнения поручений по обращениям;
- продление срока исполнения;
- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению руководства Центра на внутренний документ структурного подразделения Центра, ответственного за рассмотрение обращения.

10.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения Центра, ответственного за их рассмотрением.

10.4. Анализ работы по рассмотрению обращений граждан проводится группой делопроизводства Центра.

Группа делопроизводства подготавливает и докладывает директору Центра результаты рассмотрения обращений, поступивших в Центр за текущий год.

10.5. Контроль за исполнением настоящего Положения возложен на заместителя главного врача по качеству и экспертизе.

Согласовано:

Главный врач



О.А. Башинский

Заместитель главного врача
по качеству и экспертизе



Г.В. Ли

И.о. заместителя главного врача
по лечебной работе



О.К. Чегуров

Руководитель
юридического отдела



М.А. Шибаева

Председатель первичной
профсоюзной организации



Е.Л. Матвеева

**Карточка
личного приема гражданина**

№ _____

« ____ » _____ 20 ____ г.

Ведущий прием _____
(должность)

Ф.И.О. заявителя _____

(Фамилия, имя, отчество)

_____ телефон _____

Адрес места жительства _____

Социальное положение _____

Льготный состав _____

Повторность обращений: да / нет

Количество обращений _____

Отметка о получении письменного обращения во время приема: да / нет (_____)
количество листовКраткое содержание обращения: _____

_____Результаты приема: _____
_____Даны поручения: _____
_____Содержания поручения: _____

Срок исполнения поручения по обращению: до « ____ » _____ 2023 г.

Подпись лица, ведущего прием _____

(Подпись)

Дата направления письменного ответа заявителю по результатам исполнения поручения « ____ »
_____ 20 ____ г.

Подпись _____

(_____)
(Подпись и Ф.И.О. специалиста ответственного по работе с обращениями граждан)