МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное учреждение
«Межотраслевой научно-технический комплекс
«Микрохирургия глаза» имени академика С.Н. Федорова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России)

П Р И К А З

28.11.2016г. Москва № 947

Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России

С целью дальнейшего усовершенствования работы с обращениями граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России (далее – Учреждение),

П Р И К А З Ы В А Ю:

1.Утвердить и ввести в действие Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России (далее – Положение) (приложение).

2.Должностным лицам и структурным подразделениям, работающим с обращениями граждан, руководствоваться настоящим Положением.

3.Начальнику отдела научной информации Е.А. Политовой опубликовать на сайте Учреждения утвержденное Положение.

4.Отделу по научно-клинической работе с филиалами довести настоящий приказ до сведения филиалов.

5. Директорам филиалов разработать соответствующие Положения по работе с обращениями граждан на местах.

6.Признать утратившим силу:

-приказ от 03.04.2012г. №76 «Об утверждении «Инструкции личного приема граждан» ФГБУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздравсоцразвития России»,

-«Инструкцию по организации личного приема граждан в ФГБУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздравсоцразвития России», утвержденную вышеуказанным приказом.

7.Контроль за исполнением настоящего приказа возложить:

-в филиалах на заместителя генерального директора по организационной работе и инновационному развитию Н.С. Ходжаева,

-в головной организации на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе Н.Т. Тимошкину.

Исполняющий обязанности
генерального директора А.М. Чухраёв

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального директора
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия
глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова»
Минздрава России
«28» ноября 2016 № 247

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

1.ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1.1.Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России (далее - Положение) разработано в соответствии с федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2.Положение регламентирует работу с обращениями граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России (далее – Учреждение).

1.3.Основные понятия, используемые в Положении:

-Обращение гражданина (граждан) (далее – обращение): заявление, предложение, жалоба, благодарность.

-Письменное обращение – обращение, изложенное в письменной форме.

-Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, а также сообщение о тех или иных недостатках в работе Учреждения.

-Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, несвязанная с нарушением прав и законных интересов гражданина.

-Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также несогласие с решением или действием должностных лиц.

-Электронное обращение – обращение, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.

-Устное обращение – обращение гражданина, изложенное в устной форме во время личного приёма граждан должностными лицами Учреждения.

-Личный приём граждан – приём граждан должностными лицами Учреждения.

-Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

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

1.4.Граждане имеют право обращаться лично или через законного представителя на основании доверенности, оформленной у нотариуса, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение по почте, по факсу, по каналам электронной связи или на личном приёме у должностного лица Учреждения.

1.5.Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.6.Рассмотрению подлежат обращения по вопросам, находящимся в ведении и компетенции Учреждения.

1.7.Письменные обращения направляются по адресу: 127486, г.Москва, Бескудниковский бульвар, 59А и на электронные почты Учреждения.

1.7.1.Официальными электронными почтами являются info@mntk.ru и fgu@mntk.ru, которые установлены в отделе документационного обеспечения (далее - ОДО) (ответственное лицо - начальник отдела). На эти электронные почты направляются обращения граждан, затрагивающие нижеперечисленные вопросы:

-просьбы о содействии в реализации прав и законных интересов граждан,
-о восстановлении или защите нарушенных прав граждан или их законных интересов,
-несогласие с решением или действием должностных лиц Учреждения,
-сообщения о недостатках в работе Учреждения,
-рекомендации по совершенствованию деятельности Учреждения.

Вышеуказанные обращения и ответы на них подлежат регистрации в ОДО.

Так же для письменных обращений в электронной форме в структурных подразделениях Учреждения установлены электронные почты, на которые направляются обращения следующего содержания:

1.7.2.В поликлинике - policlinika@mntk.ru (ответственное лицо – заведующий поликлиникой Учреждения):

-по вопросам приема врачей в поликлинике Учреждения,
-по вопросам, касающихся обязательного медицинского страхования для граждан Москвы и Московской области и регионов РФ.

1.7.3.В отделении заочных консультаций и мониторинга по оказанию высокотехнологичной медицинской помощи - faustova@mntk.ru (ответственное лицо - заместитель главного врача по клинико-экспертной работе):

-по вопросам заочных консультаций по лечению, в том числе по талонам на оказание ВМП гражданам РФ, из Донецкой и Луганской областей.

1.7.4.В отделении лазерной рефракционной хирургии - lazer_otvet@mail.ru (ответственное лицо - заведующий отделением):

-по вопросам лазерной коррекции зрения и коммерческих операций по миопии, дальнозоркости и астигматизма.

1.7.5.В отделе экспорта медицинских услуг - mntkmedex@mail.ru (ответственное лицо - заведующий лечебно-диагностическим центром):

-по вопросам оказания платных услуг гражданам РФ, стран ближнего и дальнего зарубежья, а также размещения пациентов и их сопровождающих.

1.7.6.В реабилитационном центре - ricamntk@yandex.ru (ответственное лицо - заведующий центром):

-по вопросам размещения пациентов и их сопровождающих, и гостей.

1.7.7.В финансовой службе – limbir@mntk.ru (ответственное лицо - заместитель генерального директора по экономическим вопросам).

1.7.8.В отделе научной информации - press@mntk.ru (ответственное лицо - специалист по связям с общественностью и со СМИ).

1.8.Структурные подразделения, указанные в п.п. с 1.7.2. по 1.7.8., поступившие на их электронные почты обращения, рассматривают и регистрируют на местах, готовят ответы на поставленные в обращениях вопросы. Подготовленные и зарегистрированные ответы направляют гражданам. Руководители вышеуказанных структурных подразделений несут персональную ответственность за своевременное рассмотрение и подготовку ответов на поступившие обращения.

1.9.Обращения по работе филиалов Учреждения направляются на электронную почту - filialcentr@mail.ru отдела по научно-клинической работе с филиалами (ответственное лицо - научный сотрудник отдела). Эти обращения и ответы на них регистрируются в ОДО.

2.ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ РАССМОТРЕНИЮ В УЧРЕЖДЕНИИ

2.1.Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.

2.2.Если текст письменного обращения не поддается прочтению (но на конверте можно прочесть фамилию или почтовый адрес гражданина).

2.3.Анонимные обращения, т.е. обращения, в которых отсутствует подпись автора, не указана его фамилия, почтовый или электронный адрес, на который гражданину должен быть направлен ответ.

2.4.Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные, либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5.Обращения, содержащие вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направляемые обращения.

2.6.Обращения, содержащие обжалование судебного решения.

2.7.Обращения, содержащие вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну.

2.8.Обращения, перечисленные в пунктах с 2.1. по 2.7., возвращаются исполнителем адресату в течение семи рабочих дней со дня регистрации. В сопроводительном письме исполнитель указывает причины возврата.

2.9.Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающим, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией (п.1. ст.11 федерального закона РФ №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

2.10.Обращения, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

3.ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ И ЭЛЕКТРОННОМУ ОБРАЩЕНИЯМ

3.1.***В обязательном порядке письменное обращение*** должно содержать:

-наименование Учреждения - ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России;

-фамилию, имя, отчество и должность соответствующего лица, которому направленно сообщение;

-фамилию, имя, отчество обращающегося;

-почтовый адрес и индекс, по которому ему должен быть направлен ответ;

-текст обращения;

-личную подпись и дату.

3.2.***В обязательном порядке электронное обращение*** должно содержать:

-фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

-адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

-почтовый адрес и индекс, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.3.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 (ст.7 п.3 федерального закона РФ №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

4.РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1.Письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, указанные в п.1.7.1., поступившие в Учреждение по почте, электронным почтам info@mntk.ru, fgu@mntk.ru или лично, подлежат обязательной регистрации в ОДО в течение 3-х дней с момента поступления (ст. 8 п.2 федерального закона РФ от 02.05.2006г. №-59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

4.2.На поступившее в Учреждение обращение в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием входящего номера и даты регистрации. Если обращение прислано по электронной почте в регистрационном номере делается ссылка на электронную почту, на которую обращение поступило @i или @f.

4.3.Регистрация обращений производится в журнале установленной формы (приложение 1).

4.4.При регистрации поступившего обращения в журнал вносятся следующие основные реквизиты (графы с 1-7 включительно):

-дата регистрации обращения, его регистрационный номер;

-вид получения обращения (почтой, факсом, электронной почтой, лично или

через законного представителя);

-фамилия, имя, отчество заявителя, его контакты: адрес, телефон или электронная почта);

-количество листов обращения и приложений к нему;

-краткое содержание обращения;

-резолюция (исполнитель, поручение, срок его исполнения);

-расписка в получении обращения (Ф.И.О., должность исполнителя).

4.5.После регистрации:

-обращения по административно-хозяйственным вопросам передаются генеральному директору (в его отсутствие – отпуск, командировка, болезнь - лицу, исполняющему его обязанности),

-обращения по вопросам медицинской деятельности передаются главному врачу или его заместителю по клинико-экспертной работе (в их отсутствие – отпуск, командировка, болезнь - лицам, исполняющим их обязанности).

Поручения по исполнению обращений даются вышеуказанными лицами в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном месте между адресом и текстом. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание поручения, срок его исполнения, дата и личная подпись должностного лица. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей - ответственным за исполнение поручения считается тот, кто указан первым.

Копия обращения вместе с материалами для его рассмотрения ОДО передаёт под роспись в журнале, указанном в п. 4.3., исполнителям для подготовки ответа, оригинал обращения остается в ОДО и подшивается в соответствующее дело.

4.6.Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.7.В случае получения повторного обращения, установленный законодательством срок рассмотрения которого еще не истек, обращение не регистрируется и не передается на резолюцию. В этом случае на лицевой стороне этого обращения делопроизводитель ОДО внизу делает отметку, что обращение является повторным, проставляет даты первичного и повторного обращений, повторное обращение подшивает к первоначальному.

4.8.Подлежит регистрации и повторному рассмотрению повторное обращение, касающееся одного и того же вопроса, но в котором указано на недостатки или ошибки, допущенные при его рассмотрении, или установленный срок рассмотрения предыдущего обращения уже истек. Также дополнительное рассмотрение разрешенных обращений проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменений нормативного правого регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения. Это обращение после регистрации передается на резолюцию должностному лицу (п. 4.5.), затем согласно резолюции передается исполнителю для подготовки ответа.

5.РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1.Личный приём граждан проводится генеральным директором, его заместителями, главным врачом, его заместителями и заведующим поликлиникой

(далее – руководитель) в рабочее время. Информация о днях и часах приёма вышеуказанных руководителей даётся в приложении 2.

5.2.Запись производится секретарем соответствующего руководителя.

5.3.Личный приём граждан осуществляется как в порядке очередности, так и по предварительной записи, договоренности по телефону, или по электронной почте. О дате и времени уточняется за день до его приёма. По срочным вопросам – без предварительной записи.

5.4.На личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Во время приёма каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление или оставить письменное обращение, подлежащее дальнейшей регистрации в ОДО (раздел 4). На письменных обращениях, переданных гражданами во время приёма, проставляется отметка: «Принято на личном приёме», подпись и расшифровка подписи должностного лица, осуществившего приём. Эти обращения рассматриваются в сроки, указанные в разделе 6 настоящего Положения.

Если гражданин не может самостоятельно в письменной форме изложить суть обращения, ему оказывается помощь секретарем руководителя, осуществляющего личный прием.

5.5.На каждого гражданина, обратившегося с просьбой о личном приёме к руководителям, указанным в п. 5.1., заносится информация в «Журналы регистрации личного приёма граждан должностными лицами Учреждения» (приложение 3). Каждый журнал пронумерован, прошнурован, скреплён гербовой печатью и заверен подписью руководителя, осуществляющего приём. Соответствующие журналы хранятся у секретарей этих руководителей.

Записи в журналы вносятся руководителями, ведущими приём граждан, или их секретарями. В журналах указывается:

-дата приема;

-заявитель (Ф.И.О., паспортные данные, адрес, телефон или электронная почта);

-Ф.И.О., должность лица, осуществляющего прием;

-вид обращения (устное или письменное), краткое содержание, количество листов, количество приложений (если имеются);

-резолюция, исполнитель, срок исполнения (для письменных обращений);

-расписка в получении документа или поручения (Ф.И.О., должность);

-даты и регистрационные номера присвоенные, ОДО на поступившие письменные обращения и ответы на них;

-отметка о результатах рассмотрения устного обращения на личном приёме.

5.6.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 приёма, о чём делается соответствующая запись в журнале. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Вид отправки ответа гражданин сообщает в своем заявлении.

5.7.Для рассмотрения поставленных гражданами вопросов, в случае необходимости, на личный прием могут быть приглашены специалисты Учреждения.

5.8.Запись на повторный приём к руководителю по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее

обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения, на которое не был дан ответ). Также повторный приём гражданина осуществляется при неудовлетворительном решении рассмотрения предыдущего обращения к нижестоящим должностным лицам.

5.9.По окончании приёма заявителю сообщается информация о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и в какие сроки он получит ответ.

5.10.В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.11.На личном приёме не могут рассматриваться:

-обращения тех лиц, которые были рассмотрены ранее;

-обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;

-обращения, по которым имеются вступившие в силу решения суда;

-обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;

-обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

-обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

5.12.Результатом приёма граждан является разъяснение вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление вопроса гражданина в уполномоченный орган.

5.13.Журналы регистрации личного приёма граждан должностными лицами Учреждения, указанные в номенклатуре дел соответствующего секретариата, хранятся в их кабинетах в течение 5 лет (ст. 258 (е) «Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения», утвержденного приказом Министерства культуры РФ от 25.08.2010г. № 558 «Об утверждении Перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков хранения»).

6.СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

6.1.Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

6.2.Законодательством установлены следующие сроки исполнения обращений:

-обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации (если в резолюции не указан другой срок);

-рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно;

-обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти рассматриваются в сроки, указанные в сопроводительном письме;

-предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан кон-

кретный срок исполнения - исполняются в указанные сроки;

-в тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть, в порядке исключения, продлены генеральным директором (на основании докладной записки ответственного исполнителя с подробным обоснованием срока продления), но не более чем на 30 календарных дней. В этом случае исполнитель обязан уведомить гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения;

-обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3.При рассмотрении обращений исполнитель обязан:

6.3.1.Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости организовать проверки на местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса, в случае необходимости вправе пригласить заявителя, направившего обращение, для личной беседы.

6.3.2.Принимать обоснованные решения по обращениям и своевременно их разрешать.

6.3.3.Запросить необходимые для объективного рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц Учреждения.

6.3.4.Своевременно направлять ответ заявителю в письменной форме о решении по существу поставленных в обращении вопросов. В случае отклонения рассмотрения обращения исполнитель обязан обосновать мотивы отклонения, и при необходимости разъяснить заявителю порядок их обжалования.

6.3.5.В случае болезни, при уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении исполнитель, которому поручено дать ответ на обращение, обязан поставить в известность должностное лицо, чья резолюция стоит на обращении, для того, чтобы он определил работника, которому исполнитель обязан передать неисполненные обращения.

6.4.Исполнитель несет персональную ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленные законом сроки и достоверность изложенных в них данных. В ответах должны быть даны разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам, сообщено о принятых мерах по факту нарушения прав гражданина. Ответы на обращения должны быть аргументированы со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации (при необходимости).

6.5.Днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий выходному или праздничному дню рабочий день.

7.ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

7.1.Ответ гражданину на его обращение исполнитель печатает на номерных бланках Учреждения в соответствии с требованиями законодательства о делопроизводстве.

7.2.При подготовке ответа в дательном падеже указывает фамилию и инициалы гражданина, которому даётся ответ, его индекс и почтовый адрес. При ответе на коллективное обращение указывает фамилию и инициалы первого лица, стоящего в обращении, ответ направляется на его адрес.

7.3.На лицевой стороне первого листа ответа в левом нижнем углу исполнитель в обязательном порядке указывает свои Ф.И.О. и контактный телефон. К официальному ответу он прикладывает проект этого ответа, подготовленный на чистом листе бумаге за своей подписью, с указанием должности и даты (далее – визовый экземпляр) и передаёт их на подпись должностному лицу, курирующему соответствующий вид деятельности Учреждения, затронутый в обращении.

7.4.Подписанный ответ на номерном бланке вместе с визовым экземпляром и обращением гражданина исполнитель передает в ОДО на регистрацию. Перед регистрацией ответа работник ОДО обязан проверить наличие:

-адреса и индекса;

-фамилии, имени, отчества заявителя;

-наличие приложения (й) и количество его (их) страниц;

-Ф.И.О. исполнителя и его контактов;

-подписи должностного лица, уполномоченного подписывать соответствующие письма.

Ответ регистрируется в журнале исходящей корреспонденции, в который заносится исходящий номер, дата, вид отправки и делается ссылка на входящий регистрационный номер и дату обращения, на которое дается ответ. Указывается количество листов ответа и количество приложений к нему (если они прилагаются к ответу). В журнале регистрации обращений граждан, поступивших в Учреждение, делается отметка об исполнении данного обращения. Если обращение подлежало постановке на контроль - оно снимается с контроля. Зарегистрированный ответ на бланке Учреждения направляется гражданину, его копия передается исполнителю, а визовый экземпляр – остается в ОДО.

7.5.Отправка ответов без регистрации не допускается.

7.6.Запрашиваемую медицинскую документацию исполнитель в обязательном порядке отправляет гражданину вместе с сопроводительным письмом, оформленном на номерном бланке Учреждения, по тем же правилам, что и ответ на обращение.

7.7.Если ответ даётся в форме электронного документа, он также должен быть оформлен согласно п.п. с 7.1. по 7.3. настоящего Положения. В этом случае он сканируется и в сканированном виде направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении. К отправленному ответу подшивается отчёт об его отправке.

7.8.При поступлении в установленном порядке из государственного или правоохранительного органа запроса документов или материалов, необходимых для рассмотрения обращения, исполнитель предоставляет их в соответствии с действующим законодательством. Эти материалы в обязательном порядке исполнитель направляет с сопроводительным письмом в вышеуказанные инстанции.

7.9.Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может

быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, в письменной форме сообщается о невозможности дать ответ на поставленный вопрос в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.10.В случае признания в ходе разбирательства претензий гражданина обоснованной, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

7.11.При признании претензии гражданина необоснованной, результаты разбирательства доводят до его сведения в письменной форме об отказе в удовлетворении требований с указанием причины.

7.12.Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, уполномоченное рассматривать обращения граждан, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в установленном порядке уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.ХРАНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ

8.1.Подлинники обращений и копии документов, связанных с их рассмотрением, вместе с копиями ответов на них формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в ОДО в текущем делопроизводстве. Ответственность за сохранность зарегистрированных подлинников обращений, поступивших в ОДО, возлагается на делопроизводителя ОДО, осуществляющего работу с входящей корреспонденцией. Исполнители, у которых находятся на рассмотрении и исполнении копии обращений и материалы (подлинники или копии) к ним, также несут ответственность за их сохранность. Вышеуказанные документы вместе с копиями ответов исполнитель подшивает в соответствующее дело, указанное в номенклатуре данного структурного подразделения и хранит у себя.

8.2.Запрещается подшивать в дела документы, оформленные ненадлежащим образом.

8.3.Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральным архивным агентством Российской Федерации. Вышеуказанные документы уничтожаются на основании Акта об их уничтожении, согласованного с членами экспертной комиссии и утвержденного генеральным директором Учреждения.

9.КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И СРОКОВ ПОДГОТОВКИ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

9.1.Система контроля направлена на обеспечение своевременного и качест-

венного разрешения поступивших обращений.

9.2.Контролю подлежат обращения, письма, документы, запросы из Министерства здравоохранения, правоохранительных органов и самих граждан, касающиеся нарушений прав и законных интересов граждан. Контроль начинается с момента регистрации обращения.

9.3.Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений, изложенных на личном приёме, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

9.4.ОДО отслеживает сроки исполнения обращения. В этом случае, работник ОДО напоминает исполнителю о сроках подготовки ответа. Все напоминания и дополнительная информация, сообщенная исполнителем о ходе подготовки ответа, заносится в «Отчёт о поставленных на контроль документах», который представляется генеральному директору еженедельно по вторникам и пятницам.

9.5.Контроль за соблюдением установленного порядка, указанного в настоящем Положении и за своевременным принятием мер по устранению нарушений и прав заявителей в установленные законом сроки, возлагается на заместителя главного врача по клинико-экспертной работе. Он проводит анализ и обобщение вопросов, поставленных гражданами в обращениях.

Статистические данные по количеству, форме, характеру содержания обращений предоставляются ему ОДО, юридическим отделом, структурными подразделениями, указанными в п.п. с 1.7.2. по 1.7.8., секретарями руководителей, осуществляющих личный приём граждан один раз в квартал.

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе представляет сравнительные статистические данные по итогам предыдущего и текущего годов генеральному директору Учреждения и в Министерство здравоохранения РФ (приложение 5).

9.6.Датой снятия обращения с контроля является дата отправки окончательного ответа заявителю.

10.ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

10.1.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.

10.2.Лица, виновные в нарушении федерального закона РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (ст. 15).

11.ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

11.1.Граждане вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.

Визы:

Заместитель генерального директора
по научно-клинической работе
«24» 11 2016г. А.В.Дога

Заместитель генерального директора
по организационной работе и инновационному развитию
«23» 11 2016г. Н.С.Ходжаев

Заместитель генерального директора
по экономическим вопросам
«25» 11 2016г. Ю.Л.Лимбир

Главный врач клиники
«25» 11 2016г. Н.П.Соболев

Заместитель главного врача по клинико-
экспертной работе
«24» 11 2016г. Н.Т.Тимошкина

Начальник юридического отдела
«23» 11 2016г. Н.И.Чижова

Начальник ОДО
«23» ноября 2016г. Т.Ю.Шеина

исполнитель 84-43

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в головной организации
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

Журнал
регистрации обращений граждан, поступивших в Учреждение

Дата поступления документа, регистрационный №	*Вид документа, номер и дата*	*Корреспондент (название организации, должность, Ф.И.О. адресата)*	*Количество листов*	*Краткое содержание*	*Резолюция (кому направлен документ, исполнитель, срок исполнения)*	*Расписка в получении документа (Ф.И.О)*	*Отметка об исполнении (дата, и исходящего № документа*

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в головной организации
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

График личного приёма граждан

№	Должность	День приёма	Часы приёма
1.	Генеральный директор	Пятница	с 15.00 до 16.00
2.	Заместитель генерального директора по научно-клинической работе	Вторник	с 15.00 до 17.00
3.	Заместитель генерального директора по научной работе	Четверг	с 14.00 до 16.00
4.	Заместитель генерального директора по экономическим вопросам	Вторник	с 14.00 до 15.00
5.	Заместитель генерального директора по общим вопросам	Пятница	с 14.00 до 16.00
6.	Главный врач клиники	Четверг	с 12.00 до 13.00; с 13.30 до 16.00
7.	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Понедельник	с 12.00 до 13.00; с 15.00 до 16.00
		Вторник	с 12.00 до 13.00; с 15.00 до 16.00
		Среда	с 12.00 до 13.00; с 15.00 до 16.00
		Четверг	с 11.00 до 13.00; с 15.00 до 16.00
		Пятница ***(только по срочным вопросам без предварительной записи)***	с 11.00 до 13.00; 14.00 до 14.30
8.	Заместитель главного врача по медицинской части	Вторник	с 12.00 до 13.00; с 13.30 до 15.00
		Четверг	
9.	Заведующий поликлиникой	Вторник	с 10.00 до 13.00; с 14.00 до 17.00
		Четверг	

Приложение 3
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в головной организации
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

Журнал
регистрации личного приёма граждан должностными лицами Учреждения

№ п/п	*Дата приёма*	*Заявитель (Ф.И.О., паспортные данные, адрес, телефон или электронная почта)*	*Ф.И.О., должность лица, осуществляющего приём*	*Вид обращения (устное или письменное), краткое содержание, кол-во листов, кол-во приложений (если имеются)*	*Резолюция, исполнитель, срок исполнения (для письменных обращений)*	*Даты и регистрационные номера присвоенные, ОДО на поступившие письменные обращения и ответы на них*	*Отметка о результатах рассмотрения устного обращения на личном приёме*

Приложение 4
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в головной организации
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

Журнал
регистрации исходящей корреспонденции

Исходящий регистрационный № и дата	*Вид документа, номер и дата*	*Корреспондент (название организации, должность, Ф.И.О. адресата)*	*Количество листов*	*Краткое содержание*	*Ф.И.О. исполнителя*	*Вид отправки (почтой, факс, эл. почтой, на руки)*

Приложение 5
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в головной организации
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

Статистические данные о количестве, форме, характере содержания обращений граждан ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России

Форма обращений	**Количество** (в предыдущем году)	**Количество** (в текущем году)
По почте		
По электронной почте		
По факсимильной связи		
Нарочным или курьером		
Личное обращение		
Поступило судебных исков граждан, всего в том числе:		
-количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан		
Принято граждан всего, в том, числе:		
-руководителями Учреждения и руководителями филиалов		
Результаты рассмотрения обращений граждан:		
-решено положительно		
-меры приняты		
- разъяснено		
-отказано		
Кроме того:		
виновные привлечены к ответственности		

Визы:

Заместитель генерального директора
по экономическим вопросам Ю.Л. Лимбир
«23» 11 2016г.

Начальник юридического отдела Н.И. Чижова
«23» 11 2016г.

Начальник отдела
документационного обеспечения Т.Ю. Шеина
исполнитель 84-43
«23» 11 2016г.

1349