

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



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

П Р И К А З

24.10.2022

Москва

№ 244

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России

Во исполнение требований федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также с целью совершенствования работы с обращениями граждан в ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России (далее - Учреждение),

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России (далее - Положение) согласно приложению 1.

2. Утвердить график личного приема граждан генеральным директором, заместителями генерального директора, главным врачом и его заместителями, директором филиала и его заместителями, согласно приложению 2.

3. Директорам филиалов:

3.1. Организовать личный прием граждан в соответствии с утвержденным графиком.

3.2. Предоставить копии приказов о назначении лиц, ответственных за работу с обращениями граждан.

3.3. Обеспечить контроль за качеством, полнотой, и достоверностью заполнения учетно-регистрационных форм, участвующих в формировании отчетов о состоянии работы с обращениями граждан в Учреждении.

4. Лицам, ответственным за работу с обращениями в Учреждении, в своей деятельности руководствоваться федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Положением.

5. Утвердить маршрут прохождения документов по обращениям граждан, согласно приложению 3.

6. Помощнику генерального директора по информационным технологиям А.В. Селютину в срок до 30 ноября 2022 года:

6.1. Обеспечить реализацию «Единого электронного журнала регистрации обращений граждан» в системе электронного документооборота.

6.2. Организовать обучение лиц, ответственных за работу с обращениями граждан по работе в «Едином электронном журнале регистрации обращений граждан» в программе «1С: Документооборот».

6.3. Организовать обучение работников, проводящих личный прием граждан, в части использования программы «1С: Документооборот» при работе с обращениями, поданными в ходе личного приема.

7. Начальнику отдела по развитию Е.И. Гольману обеспечить информирование граждан о порядке обращений в Учреждение посредством размещения на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах Учреждения.

8. Назначить заместителя генерального директора по организационной работе и инновационному развитию Н.С. Ходжаева лицом, ответственным за проведение анализа и обобщение вопросов, поставленных гражданами в обращениях.

9. Заместителю генерального директора по организационной работе и инновационному развитию Н.С. Ходжаеву:

9.1. Организовать работу по рассмотрению обращений, касающихся деятельности филиалов, поступивших в Учреждение из других ведомств.

9.2. Ежеквартально обобщать информацию о работе с обращениями граждан, а также проводить анализ по результатам рассмотрения обращений.

10. Считать утратившими силу:

10.1. Приказ ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России от 28.11.2016 № 247 «Об утверждении Положения «О порядке рассмотрения обращений граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России»;

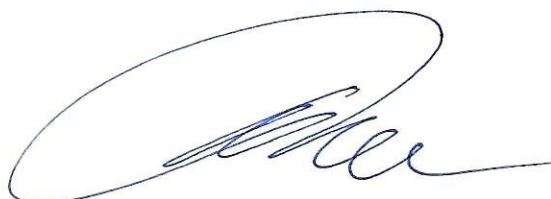
10.2. Приказ ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России от 22.02.2018 № 57 «О внесении изменений в «Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в головной организации ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Федорова» Минздрава России».

11. Возложить контроль за исполнением настоящего приказа:

11.1. В филиалах – на заместителя генерального директора по организационной работе и инновационному развитию Н.С. Ходжаева.

11.2. В Учреждении – на заместителя генерального директора по правовым и кадровым вопросам В.А. Варьясову.

Исполняющий обязанности
генерального директора



О.В. Гриднев

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

I. Общие положения

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

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

1.3. Рассмотрение обращений в Учреждении включает в себя следующие этапы:

- 1.3.1. Прием и первичную обработку обращений;
- 1.3.2. Регистрацию и учет обращений;
- 1.3.3. Принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений;
- 1.3.4. Рассмотрение обращений по существу;
- 1.3.5. Подготовку и направление ответов на обращения;
- 1.3.6. Хранение обращений и материалов по их рассмотрению;
- 1.3.7. Личный прием граждан;
- 1.3.8. Анализ и отчет по итогам рассмотрения обращений;
- 1.3.9. Контроль за рассмотрением обращений.

II. Основные понятия

2.1. Обращение гражданина (граждан) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (далее - обращение).

2.2. 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.

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

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

2.5. Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

III. Прием и первичная обработка обращений

3.1. К рассмотрению принимаются обращения, направленные посредством почтовой связи, официальных сайтов, факсимильной связи, Федеральной фельдъегерской связи и специальной связи, а также полученные в ходе личного приема.

3.2. Письменное обращение должно содержать:

3.2.1. Наименование организации, в которую направляется обращение, или фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица или его должность.

3.2.2. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

3.2.3. Почтовый адрес для направления ответа или уведомления о переадресации обращения.

3.2.4. Личную подпись и дату.

3.2.5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

3.3. Интернет-обращение должно содержать:

3.3.1. Фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина.

3.3.2. Адрес электронной почты, если ответ или уведомление должны быть направлены в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ или уведомление должны быть направлены в письменной форме.

3.3.3. К интернет-обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы или их копии в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

3.4. В письменном обращении и интернет-обращении следует изложить суть обращения, просьбы, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия в их реализации, а также иные сведения, имеющие значение для рассмотрения обращения.

3.5. Обращения, направленные по компетенции и поступившие в Учреждение из других ведомств, подлежат регистрации в порядке, установленном настоящим Положением.

IV. Регистрация и учет поступивших обращений

4.1. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации в отделе документационного обеспечения (далее – ОДО) в трёхдневный срок с момента поступления в Учреждение.

4.1.1. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

4.2. Регистрация обращений производится в системе электронного документооборота (далее - СЭД) в «Едином электронном журнале регистрации обращений граждан», как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного индекса «-гр», с внесением в учетно-регистрационную форму:

4.2.1. Сведений об обращении, указанных в пунктах 3.2.1. – 3.2.4., настоящего Положения для обращений, поступивших на бумажном носителе;

4.2.2. Сведений об обращении, указанных в пунктах 3.3.1., 3.3.2., настоящего Положения для интернет-обращений.

4.2.3. Реквизитов сопроводительного письма организации, направившей обращение в Учреждение по компетенции (регистрационный номер исходящего документа, дата регистрации, наименование организации, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица или его должность).

4.3. Регистрация обращений, поступивших в филиалы Учреждения производится согласно пункту 4.2. настоящего Положения.

4.4. При регистрации обращений, поступивших в Учреждение на бумажном носителе, в правом нижнем углу на первой странице документа проставляется регистрационный штамп с указанием входящего номера и даты регистрации.

4.5. Обращения, поступившие на бумажном носителе, а также документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательному сканированию. Электронные образы приобщаются к регистрационной карточке в СЭД.

4.6. При регистрации обращений, поступивших посредством Почты России, экспресс-доставки, а также Фельдъегерской связи электронные образы конвертов приобщаются к регистрационной карточке в СЭД. Оригиналы конвертов подлежат хранению в номенклатурном деле вместе с обращениями на бумажном носителе.

4.7. Запросы информации от граждан, не носящие официальный характер, поступившие в виде сообщений на официальную электронную почту Учреждения (далее – запросы информации от граждан), подлежат регистрации в СЭД в порядке, установленном настоящим Положением как отдельная группа входящих документов с дополнением буквенного индекса «о/».

4.8. Запросы информации от граждан, поступившие в виде сообщений на официальную электронную почту филиала Учреждения, подлежат регистрации в учетно-регистрационной форме филиала в порядке, установленном настоящим

Положением как отдельная группа входящих документов.

V. Принятие организационных решений о порядке рассмотрения обращений

5.1. Прошедшие регистрацию обращения граждан посредством СЭД направляются руководителю Учреждения или его заместителям по направлениям деятельности, а также главному врачу для подготовки поручений о рассмотрении обращений граждан.

5.2. Организационное решение руководителя по обращению вносится в СЭД в раздел «Резолюции».

5.2.1. Организационное решение руководителя по обращениям, поступившим непосредственно руководителям на бумажном носителе, оформляется в форме резолюции на отдельном листе бумаги.

5.2.2. Если резолюция предусматривает несколько исполнителей - ответственным за исполнение поручения является должностное лицо, указанное первым.

5.2.3. Запрещается направлять обращения для рассмотрения должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

5.3. Повторное обращение (если срок рассмотрения первого обращения не истек) не регистрируется и не передается руководителю для принятия организационного решения.

5.3.1. На лицевой стороне повторного обращения, поступившего на бумажном носителе, проставляется отметка о повторности обращения, указываются дата повторного обращения, после чего оно приобщается к первоначальному.

5.3.2. Повторное обращение, поступившее в электронном виде, приобщается к регистрационной карточке в СЭД, посредством функции «Досылка».

5.4. Запросы информации от граждан направляются работниками ОДО в структурные подразделения Учреждения по направлениям деятельности.

5.5. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

5.5.1. 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.

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

5.5.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.5.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению

на рассмотрение в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.5.5. 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 с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.5.6. 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, руководитель Учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу¹

5.5.7. 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.

5.5.8. 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.

VI. Рассмотрение обращений по существу

6.1. При рассмотрении обращений исполнитель:

6.1.1. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

6.1.2. Запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы.

6.1.3. Принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина в пределах компетенции;

6.1.4. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 5.5.1. – 5.5.8. настоящего Положения;

6.1.5. Уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

¹ 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.

6.2. Исполнитель по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

6.3. В случае устного ответа гражданину исполнитель обязан составлять служебную записку на имя руководителя, принявшего организационное решение (наложившего резолюцию).

6.3.1. Руководитель, принявший организационное решение в случае согласия с доводами исполнителя, изложенными в служебной записке, проставляет отметку «В дело», свою подпись и дату в верхнем левом углу документа.

6.3.2. Электронный образ списанной в дело служебной записки исполнитель приобщает в СЭД, сообщая в ОДО об исполнении обращения без ответа.

6.3.3. Для снятия контроля за исполнением обращения делопроизводитель технически устанавливает связь обращения гражданина со служебной запиской.

VII. Подготовка и направление ответов на обращения

7.1. Ответ гражданину на обращение исполнитель печатает на бланке Учреждения установленного образца, в соответствии с требованиями законодательства о делопроизводстве.

7.2. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения или уполномоченным на то лицом.

7.2.1. При подготовке ответа за подписью руководителя Учреждения, исполнитель прикладывает проект ответа, подготовленный на чистом листе бумаги за своей подписью, и передаёт их на подпись руководителю.

7.2.2. Ответ на обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подписывает лицо, проводившее личный прием.

7.3. Подписанный ответ исполнитель передает в ОДО для присвоения исходящего регистрационного номера.

7.4. Делопроизводитель, ответственный за регистрацию исходящей корреспонденции проверяет правильность оформления ответа гражданину, в том числе наличие:

7.5.1. Адреса и индекса;

7.5.2. Фамилии, имени, отчества заявителя;

7.5.3. Наличие приложения(й) и количество его(их) страниц;

7.5.4. Фамилии, имени, отчества исполнителя и контактного телефона;

7.5.5. Подпись должностного лица, уполномоченного подписывать соответствующие письма.

7.5. Ответ гражданину регистрируется в электронном журнале регистрации ответов на обращения граждан, как отдельная группа исходящих

документов с дополнением буквенного индекса «-гр», с занесением информации в учетно-регистрационную форму.

7.6. Для снятия контроля за исполнением обращения делопроизводитель технически устанавливает связь обращения гражданина с зарегистрированным ответом.

7.7. Отправка ответов без регистрации не допускается.

7.8. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

7.9. Запрашиваемую медицинскую документацию исполнитель в обязательном порядке отправляет гражданину вместе с сопроводительным письмом, оформленном на бланке Учреждения, в соответствии с требованиями законодательства о делопроизводстве.

7.10. При поступлении запроса из государственного или правоохранительного органа о предоставлении документов или материалов, необходимых для рассмотрения обращения, исполнитель направляет их с сопроводительным письмом в вышеуказанные инстанции в сроки, установленные пунктом 6.2. настоящего Положения.

7.11. По итогам рассмотрения обращения, в том числе полученного в ходе приема граждан, должностным лицом, уполномоченным на подписание ответа, должно быть определено как:

7.11.1 «Поддержанное» - предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению.

7.11.2. «Меры приняты» - заявление или жалоба признаны обоснованными, приняты меры дисциплинарного характера.

7.11.3. «Неподдержанное» - требования гражданина, изложенные в обращении, признаны необоснованными или незаконными. Неподдержанными считаются анонимные обращения, списанные в дело без ответа гражданину в соответствии с настоящим Положением, а также обращения, переписка по которым прекращена.

7.11.4. «Разъясненное» - обращение, в котором не содержалось просьб об удовлетворении каких-либо требований или ходатайств, разъяснены вопросы правового или иного характера, а также порядок обжалования судебных решений. К данной группе относятся также обращения, некорректные по содержанию, изложению или форме.

VIII. Хранение обращений и материалов по их рассмотрению

8.1. Подлинники обращений, 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.

8.2. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением 5 лет.

IX. Личный прием граждан

9.1. Личный приём граждан проводится генеральным директором, его заместителями, главным врачом, его заместителями, заведующим поликлиникой, директорами филиалов, их заместителями (далее - руководители) в рабочее время.

9.2. Информация о днях и часах приёма вышеуказанных руководителей даётся в приложении 2.

9.3. Личный приём граждан осуществляется как в порядке очередности, так и по предварительной записи, договоренности по телефону или по электронной почте. Информация о дате и времени уточняется за день до приёма.

9.4. Запись производится секретарем соответствующего руководителя.

9.5. На личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

9.6. Во время приёма каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление или оставить письменное обращение, подлежащее дальнейшей регистрации в ОДО.

9.7. На письменных обращениях, переданных гражданами во время приёма, проставляется отметка: «Принято на личном приёме», подпись и расшифровка подписи должностного лица, осуществившего приём.

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

9.9. Обращение, поданное на личном приеме, в том числе устно, фиксируется в карточке личного приема гражданина в «Едином электронном журнале регистрации обращений граждан».

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

9.11. 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 «Едином электронном журнале регистрации обращений граждан».

9.12. В случаях если изложенные факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Вид отправки ответа гражданин сообщает в своем заявлении.

9.13. Обращения, принятые в ходе личного приема, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением, в сроки, указанные в разделе X.

9.14. 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).

9.14.1. Повторный приём гражданина осуществляется при неудовлетворительном решении рассмотрения предыдущего обращения к нижестоящим должностным лицам.

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

9.16. 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.

Х. Сроки рассмотрения обращений

10.1. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях.

10.2. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

10.3. Обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации (если руководителем в резолюции не указан другой срок).

10.4. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то обращение должно быть рассмотрено в предшествующий ему рабочий день.

10.5. Обращения, поступившие из органов государственной власти, рассматриваются в сроки, указанные в сопроводительном письме (если имеется таковой срок).

10.6. В случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть, продлены генеральным директором (на основании докладной записки ответственного исполнителя), но не более чем на 30 календарных дней.

10.6.1. В случае продления сроков рассмотрения обращения, исполнитель обязан письменно уведомить гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения.

XI. Анализ и отчет по итогам рассмотрения обращений

11.1. Проведение анализа и обобщения вопросов, поставленных гражданами в обращениях, обеспечивает ответственное лицо.

11.2. Дополнительные статистические данные по количеству, форме, характеру содержания обращений предоставляются отделом документационного обеспечения, юридическим отделом, структурными подразделениями и филиалами Учреждения по запросу ответственного лица.

11.3. Ответственное лицо представляет сравнительные статистические данные по итогам предыдущего и текущего годов в Министерство

здравоохранения Российской Федерации согласно приложению.

XII. Контроль за рассмотрением обращений

12.1. Контроль за своевременным рассмотрением обращений в Учреждении осуществляет отдел документационного обеспечения.

12.2. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется вне зависимости от способа поступления обращения в Учреждение с момента регистрации обращения в СЭД.

12.3. Контроль за своевременным рассмотрением устных обращений, изложенных в ходе личного приёма, осуществляется в том же порядке, что и контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений.

12.4. Ответственность за нарушение установленного законодательством Российской Федерации порядка рассмотрения обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, должностными лицами государственных органов, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных учреждений и иных организаций, на которые возложено осуществление публично значимых функций, определена в статье 5.59. «Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях» от 30.12.2001 № 195-ФЗ (ред. от 14.07.2022).

Приложение
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в ФГАУ «НМИЦ
«МНТК «Микрохирургия глаза» им.
акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России
от « 24 » 10 2022 г. № 244

СТАТИСТИЧЕСКИЕ ДАННЫЕ
по работе с обращениями граждан в
ФГАУ «НМИЦ «МНТК «Микрохирургия глаза»
им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России
за _____
(указать период)

Форма обращений	Количество (за аналогичный период предыдущего года)	Количество (за период в текущем году)
Поступило обращений		
Всего:		
Из них поступило:		
по сети Интернет		
по факсимильной связи		
по электронной почте		
по почте		
нарочно или курьером		
личное обращение		
Доложено руководителям территориальных органов и их заместителям		
Поступило судебных исков граждан, всего		
в том числе:		
количество судебных решений, вынесенных в пользу граждан		
Принято граждан, всего		
в том числе:		
руководителем Учреждения и руководителями филиалов		
Результаты рассмотрения обращений граждан:		
поддержано		
меры приняты		
разъяснено		
не поддержано		
обосновано		
не обосновано		

Приложение 2
к приказу ФГАУ «НМИЦ «МНТК
«Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н.
Фёдорова» Минздрава России
от «24» 10. 2022 № 244

График личного приёма граждан

№	Должность	День приёма	Часы приёма
1	Генеральный директор	Понедельник	с 14:00 до 17:00
2	Заместитель генерального директора по научно-клинической работе	Вторник	с 15:00 до 16:00
3	Заместитель генерального директора по научной работе	Четверг	с 14:00 до 16:00
4	Заместитель генерального директора по организационной работе и инновационному развитию	Среда	с 15:00 до 17:00
5	Заместитель генерального директора по экономическим вопросам	Вторник	с 14:00 до 15:00
6	Заместитель генерального директора по общим вопросам	Пятница	с 14:00 до 16:00
7	Заместитель генерального директора по безопасности	Пятница	с 15:00 до 16:00
8	Заместитель генерального по правовым и кадровым вопросам	Понедельник	с 12:00 до 13:00 с 14:00 до 17:00
		Среда	с 12:00 до 13:00
		Четверг	с 14:00 до 16:00
9	Главный врач клиники	Четверг	с 12:00 до 13:00; с 13:30 до 16:00
10	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 <i>(только по срочным вопросам без предварительной записи)</i>	с 11:00 до 13:00; с 14:00 до 14:30
11	Заместитель главного врача по медицинской части	Вторник	с 12:00 до 13:00; с 13:30 до 15:00
		Четверг	
12	Заместитель главного врача по контролю качества и организационно-методической работе	Четверг	с 15:00 до 16:00
13	Заместитель главного врача по организации и мониторингу догоспитальной медицинской помощи	Четверг	с 15:00 до 16:00
		Пятница	с 14:00 до 15:00

14	Заведующий поликлиникой	Вторник	с 10:00 до 13:00;
		Четверг	с 14:00 до 17:00
Волгоградский филиал			
15	Директор	Понедельник	с 14:00 до 15:00
16	Заместитель директора по лечебной работе и лечебному контролю	Среда	с 14:00 до 16:00
Иркутский филиал			
17	Директор	Среда	с 15:00 до 16:00
18	Заместитель директора по лечебной работе	Понедельник	с 15:00 до 16:00
19	Заместитель директора по научной работе	Пятница	с 09:30 до 12:00
20	Заместитель директора по экономическим и правовым вопросам	Понедельник	с 15:00 до 17:00
Калужский филиал			
21	Директор	Понедельник	с 10:00 до 15:00
22	Заместитель директора по лечебной работе	Вторник	с 10:00 до 15:00
		Четверг	с 10:00 до 15:00
23	Заместитель директора по организационно-клинической работе	Среда	с 10:00 до 15:00
		Пятница	с 10:00 до 15:00
Краснодарский филиал			
24	Директор	Четверг	с 14.00 до 17.00
		Пятница	с 14.00 до 17.00
25	Заместитель директора по медицинской части	Вторник	с 15.00 до 17.00
26	Заместитель директора по экономическим вопросам	Среда	с 14.00 до 15.00
27	Заместитель директора по общим вопросам	Четверг	с 14.00 до 15.00
Новосибирский филиал			
28	Директор	Вторник	с 13:00 до 16:00
		Четверг	с 13:00 до 16:00
29	Заместитель директора по лечебной работе	Вторник	с 13:00 до 16:00
		Четверг	с 13:00 до 16:00
30	Заместитель директора по организационно-методической работе	Вторник	с 13:00 до 16:00
		Четверг	с 13:00 до 16:00
Оренбургский филиал			
31	Директор	Понедельник	с 14:00 по 15:00
32	Заместитель директора по лечебной работе	Среда	с 14:00 по 16:00
33	Заместитель директора по организационно-методической работе	Вторник	с 14:00 по 16:00
Санкт-Петербургский филиал			
34	Директор	Среда	с 14:00 до 15:00
35	Заместитель директора по организационно-клинической работе	Понедельник	с 13:00 до 15:00
36	Заместитель директора по лечебной работе	Среда	с 13:00 до 15:00

37	Заместитель директора по научной работе	Пятница	с 13:00 до 15:00
Тамбовский филиал			
38	Директор	Понедельник	с 15:00 до 16:00
39	Заместитель директора по лечебной работе	Среда	с 14:00 до 16:00
40	Заместитель директора по клиничко-экспертной работе	Вторник	с 14:00 до 16:00
41	Заместитель директора по экономическим вопросам	Вторник	с 14:00 до 15:00
42	Заместитель директора по общим вопросам	Вторник	с 15:00 до 16:00
Хабаровский филиал			
43	Директор	Среда	с 13:00 до 15:00
44	Заместитель директора по медицинской части	Четверг	с 13:00 до 15:00
Чебоксарский филиал			
45	Директор	Понедельник	с 13:00 до 15:00
		Вторник	с 13:00 до 15:00
		Четверг	с 13:00 до 15:00
46	Заместитель директора по лечебной работе	Понедельник	с 13:00 до 15:00
		Пятница	с 12:30 до 14:30
47	Заместитель директора по организационно-клинической работе	Понедельник	с 09:00 до 10:00 с 14:00 до 16:00
		Среда	с 09:00 до 10:00 с 14:00 до 16:00
		Пятница	с 09:00 до 10:00 с 13:00 до 15:00
48	Заместитель директора по научной работе	Вторник	с 08:30 до 10:30
		Среда	с 08:30 до 10:30
		Четверг	с 08:30 до 10:30
49	Заместитель директора по экономическим вопросам	Вторник	с 08:30 до 12:00
		Среда	с 08:30 до 12:00
		Четверг	с 08:30 до 12:00
50	Заместитель директора по общим вопросам	Понедельник	с 14:00 до 16:00
		Вторник	с 14:00 до 16:00
		Среда	с 14:00 до 16:00
		Четверг	с 14:00 до 16:00
		Пятница	с 14:00 до 15:00
Экспериментально-техническое производство «Микрохирургия глаза»			
51	Директор	Вторник	с 14:00 до 16:00
52	Заместитель директора по производству и развитию	Вторник	с 14:00 до 16:00
53	Заместитель директора по общим вопросам	Вторник	с 14:00 до 16:00

к приказу ФГАУ «НМИЦ «МНТК
«Микрохирургия глаза» им. акад.
С.Н. Федорова» Минздрава России
от «24» 10. 2022 г. № 244

Маршрут прохождения документов по обращениям граждан

