

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**Федеральное государственное бюджетное учреждение «Научный медицинский
исследовательский центр травматологии и ортопедии»
имени академика Г.А. Илизарова»**

УТВЕРЖДАЮ

**Исполняющий обязанности директора
ФГБУ «НМИЦ ТО имени академика
Г.А. Илизарова» Минздрава России**

Е.Н.Овчинников

2022 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

**о порядке рассмотрения обращения граждан
в федеральном государственном бюджетном учреждении
«Национальный медицинский исследовательский центр
травматологии и ортопедии имени академика Г.А.Илизарова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет единый 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. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

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», «Номер». Штамп «Дата» является наборным и состоит из двухзначного числа месяца, названия месяца и четырехзначного числа года.

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

Понедельник-пятница – с 9.00 до 15.30

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 Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон) 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).

Непосредственное ведение делопроизводства в структурных подразделениях Центра осуществляются работниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства (далее – ответственный работник за ведение делопроизводства).

II. Прием и регистрация обращений

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется группы делопроизводства 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 ответственному работнику за ведение делопроизводства.

2.2. Регистрация письменных обращений производится централизованно, отдельно от других документов в программном обеспечении «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» «__»____ 2022 Вх.№__.

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

2.3. Обращение, направленное гражданином на официальный электронный адрес Центра в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступают работнику группы делопроизводства. В обращении граждан в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. 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.

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

III. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в Центр, подлежит обязательному рассмотрению.

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

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) предоставлять 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, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление 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.

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

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

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений Центра, то группа делопроизводства или ответственный работник за ведение 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 вопросы в обращении.

3.6. 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;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

4.2. Центр 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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.

4.4. 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 государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.5. 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, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, 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.

4.6. 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.

4.7. 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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Работник группы делопроизводства или ответственный работник за ведение делопроизводства структурного подразделения Центра, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина.

Работник структурного подразделения Центра, ответственный за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в 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 ответственный работник за ведение делопроизводства структурного подразделения Центра, ответственный 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Центра, ответственный за рассмотрением обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

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.

5.4. 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.

5.5. 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 или лицом уполномоченным руководителем Центра.

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 рассмотрении в Центр обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания 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.

VI. Сроки рассмотрения обращения граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в Центр, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению руководитель Центра либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

VII. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан проводится их директором Центра и уполномоченными на то лицами.

7.2. Личный прием граждан директором Центра и уполномоченными на то лицами проводится в рабочие дни по установленному графику.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается в доступном месте в здании Центра и на сайте Центра.

7.3. При личном приеме гражданин предъявляет [документ](#), удостоверяющий его личность.

7.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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.

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

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

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением 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.

8.2. 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 обработка 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.

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

8.4. Ответственный работник за ведение делопроизводства в структурном подразделении Центра информирует руководителя структурного подразделения Центра о ходе рассмотрения обращений.

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

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

Согласовано:

Заместитель директора по организации
медицинской помощи, региональному
сотрудничеству и коммуникациям

Е.А. Воронович

Заместитель главного врача
по качеству и экспертизе

М.М. Митин

Заместитель главного врача по лечебной работе

В.В. Самылов

Руководитель юридического отдела

М.А. Шибаева

Председатель первичной
профсоюзной организации

Е.Л. Матвеева