

**Положение
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ**

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в Государственном бюджетном учреждении здравоохранения города Москвы «Московский клинический научно-практический центр имени А.С. Логинова Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ, Центр) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан.

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ».

1.3. Работники Центра, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, поручениями несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом делопроизводства ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ.

1.5. Работники Центра, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.6. Рассмотрению подлежат письменные обращения на государственном языке Российской Федерации – русский язык. Письменные обращения, составленные на иностранном языке, рассматриваются при наличии нотариально заверенного перевода на русский язык.

**2. Порядок информирования граждан
об организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ: 111123, г. Москва, шоссе Энтузиастов, дом 86, строение 6.

2.2. Адрес ГБУЗ МКНЦ имени А.С. Логинова ДЗМ для самостоятельной подачи письменных обращений: 111123, г. Москва, шоссе Энтузиастов, дом 86, строение 6 (5 административный корпус, 1 этаж, кабинет 102).

Режим приема обращений:

понедельник – пятница - с 08.00 до 17.00;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.30.

2.3. Обращения в форме электронного документа могут быть направлены через электронную приемную Департамента здравоохранения города Москвы путем заполнения специальной формы на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт) <https://www.mos.ru/>.

2.4. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Центра, ответственного за его исполнение, осуществляет отдел делопроизводства по телефону: 8 (495) 304-30-35:

понедельник - пятница - с 08.00 до 17.00;

обеденный перерыв – с 12.00 до 12.30.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Центра в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

3. Приём и регистрация обращения

3.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте РФ, включает проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Поступающие в Центр письменные обращения принимаются отделом делопроизводства и передаются на рассмотрение уполномоченным ответственным лицам.

3.2. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками отдела делопроизводства Центра.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Центра или его заместителями.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают обращения, сохраняются вместе с обращениями.

Конверты с пометкой «лично руководителю» не вскрываются и передаются ответственному должностному лицу для рассмотрения и принятия решения о его докладе директору Центра.

3.3. В случае если обращение поступило на официальный адрес электронной почты Центра, работником отдела делопроизводства, отвечающим за обработку входящей корреспонденции, в день поступления обращения или не позднее следующего рабочего дня на адрес электронной почты, с которого поступило обращение, направляется сообщение с просьбой о направлении письменного обращения через АО «Почта России», либо лично через отдел делопроизводства, либо через электронную приемную Департамента здравоохранения города Москвы путем заполнения специальной формы на официальном сайте Департамента в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, отделом делопроизводства:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (фотографии и другие приложения к письму) подкалываются к обращению, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником отдела делопроизводства, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

3.5. При нарушении целостности почтового конверта (пакета) и (или) комплектности прилагаемых к обращению документов и материалов, а также их несоответствии сведениям, указанным в обращении, наличии иных вложений работником отдела делопроизводства, ответственным за обработку входящей корреспонденции, составляется акт о проверке вложения в соответствии с правилами, установленными Инструкцией по делопроизводству.

3.6. В случае если к обращению приложены различные вещи, включая наличные деньги, документарные ценные бумаги, награды, иное имущество, а также оригиналы или заверенные в установленном порядке копии документов, созданные в единичном экземпляре и имеющие юридическое значение для гражданина, отделом делопроизводства, составляется акт в целях фиксации приложенных документов или вещей.

3.7. Поступившее обращение регистрируется в отделе делопроизводства с присвоением ему регистрационного номера.

Регистрационный номер обращения оформляется следующим образом:

№ 0000-00/уу, где:

0000 - порядковый номер обращения;

00 – месяц;

уу - две последние цифры года, в котором поступило обращение.

3.8. При поступлении обращения на бумажном носителе работник отдела делопроизводства, регистрирует обращение в журнале входящей корреспонденции, сканирует обращение и конверт, в котором оно поступило (при наличии).

3.9. На лицевой стороне первого листа обращения на бумажном носителе проставляется штамп, в котором указываются входящий номер и дата регистрации обращения. Обращение на бумажном носителе подлежит хранению в порядке и сроки, которые установлены номенклатурой дел.

3.10. На стадии предварительной обработки поступивших обращений отделом делопроизводства, отбираются обращения, в отношении которых определен особый порядок рассмотрения:

а) обращения, в которых не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, регистрируются в установленном порядке с указанием в примечании «Анонимное».

Если в анонимном обращении содержится информация, относящаяся к компетенции Центра и требующая принятия мер реагирования, данное обращение направляется в соответствующее структурное подразделение для рассмотрения и возможного принятия необходимых мер;

б) обращение, в котором не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, и в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, регистрируется в установленном порядке и в течение семи дней со дня регистрации подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

в) обращения, текст которых не поддается прочтению, регистрируются в установленном порядке.

При этом отделом делопроизводства, в течение семи дней с даты регистрации сообщается гражданину о причине оставления обращения без ответа по существу, в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) обращения, в которых текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, регистрируются в установленном порядке.

Отделом делопроизводства, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину о причине оставления обращения без ответа по существу и возможности повторного направления обращения с изложением его сути;

д) обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Центра, а также членов его семьи, регистрируются в установленном порядке.

Если в таком обращении содержится информация, относящаяся к компетенции Центра и требующая принятия мер реагирования, начальником отдела делопроизводства, обращение направляется в структурное подразделение, в компетенцию которого входит

решение поставленных в обращении вопросов, для рассмотрения и возможного принятия необходимых мер.

В случае если начальником отдела делопроизводства, принято решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных вопросов, гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

3.11. Решение об оставлении обращения без ответа по существу принимается начальником отдела делопроизводства, либо в случаях, указанных в подпункте «д» пункта 3.10. Положения - начальником структурного подразделения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.12. Если гражданином устранены причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается Центром в порядке, установленном Положением.

3.13. Прошедшие регистрацию обращения передаются по электронному документообороту (далее – ЭДО) уполномоченному лицу в структурные подразделения в соответствии с установленной компетенцией для рассмотрения по существу поставленного вопроса в обращении.

3.14. О поступлении обращений, содержащих конкретную информацию о проявлениях коррупции (злоупотреблении служебным положением, дача взятки, получение взятки, злоупотребление полномочиями, коммерческий подкуп либо иное незаконное использование физическим лицом своего должностного положения вопреки законным интересам общества и государства в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, иных имущественных прав для себя или для третьих лиц либо незаконное предоставление такой выгоды указанному лицу другими физическими лицами) со стороны должностных лиц Центра, а также об иных действиях (бездействии), содержащих признаки состава преступления, начальник отдела делопроизводства докладывает непосредственно директору Центра через помощника директора, либо лично.

4. Организация рассмотрения обращений

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

4.2. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения и приступают к подготовке необходимых ответов.

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

4.4. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.5. Обращение, содержащее два и более вопроса, относящихся к компетенции двух и более структурных подразделений Центра, направляются на рассмотрение структурным подразделением, отделом делопроизводства, в структурные подразделения Центра посредством ЭДО с назначением ответственного исполнителя и соисполнителей.

4.6. Указанные в резолюции исполнители и соисполнители в равной мере несут ответственность за исполнение требований к порядку рассмотрения обращения, предусмотренных законодательством и Положением.

4.7. В проекте окончательного ответа ответственным исполнителем обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю (заместителям руководителя, лицам

уполномоченным) Центра. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке Центра, подписывается должностным лицом собственноручно, либо УКЭП. После подписания ответа на обращение он передается в отдел делопроизводства для последующей регистрации и отправки адресатам почтой АО «Почта России» или вручения лично адресату.

4.8. Обращение считается рассмотренным, если по существу поставленных в нем вопросов, относящихся к компетенции Центра, приняты необходимые меры и даны письменные или устные ответы.

4.9. Ответ на обращение, направляемый гражданину по почтовому адресу, может содержать следующую информацию:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения с разъяснением автору обращения в доступной форме о возможности либо невозможности (с указанием причин и правового обоснования) решения поставленного в обращении вопроса;
- о принятых в случае необходимости мерах, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- о возвращении гражданину жалобы с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд;
- о возвращении гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;
- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес Центра;
- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну.

5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан осуществляется директором Центра, главным врачом, заместителями директора и главного врача, а также уполномоченными ими лицами по вопросам, относящимся к их компетенции, в соответствии с установленным графиком личного приема граждан.

5.2. Предварительная запись граждан на личный прием к директору производится помощником директора, к главному врачу - секретарем главного врача. Запись граждан на личный прием к должностным лицам организует начальник отдела делопроизводства, предварительно по их письменным и (или) устным обращениям в соответствии с утвержденным графиком.

5.3. Запись граждан на личный прием по их устным и (или) письменным обращениям фиксируется в отделе делопроизводства посредством формирования карточки записи на личный прием.

Регистрационный номер карточки записи на личный прием оформляется следующим образом:

№ ЛП-0000/уу,

где:

ЛП - индекс записи на личный прием;

0000 - порядковый номер записи на личный прием;

уу - две последние цифры года, в котором поступило обращение.

5.4. Карточка записи на личный прием по устному/письменному обращению формируется начальником отдела делопроизводства, в течение трех дней с момента

поступления устного/письменного обращения о записи на личный прием. Регистрационная карточка передается должностному лицу, осуществляющему прием.

5.5. В случае если из обращения невозможно определить тематику вопроса, подлежащего рассмотрению в ходе личного приема, отдел делопроизводства, осуществляет взаимодействие с гражданином по доступному каналу связи (посредством личного общения, электронной почты, почтовой связи, телефонной связи) для уточнения информации о вопросе, в рассмотрении которого испытывает потребность гражданин.

5.6. В случае невозможности обеспечить взаимодействия с гражданином и (или) непредставления им уточняющей информации отдел делопроизводства, в течение семи дней с даты регистрации записи на личный прием сообщает гражданину о причине оставления обращения о записи на личный прием без ответа по существу и возможности повторного направления обращения с указанием вопроса, в рассмотрении которого испытывает потребность гражданин.

5.7. Начальник отдела делопроизводства по согласованию с уполномоченным на проведение личного приема лицом, осуществляет уведомление гражданина о дате, времени и регистрационном номере записи на личный прием либо об отказе в личном приеме.

Уведомление направляется гражданину на бумажном носителе по почтовому адресу, в форме электронного документа по адресу электронной почты, не позднее рабочего дня, следующего за днем принятия решения о проведении личного приема либо об отказе в личном приеме.

5.8. Запись гражданина на повторный личный прием производится не ранее получения им ответа на обращение, принятое в рамках предыдущего приема.

5.9. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием в случае, если:

- решение поставленного им вопроса не входит в компетенцию Центра с разъяснением, в какой государственный орган или орган местного самоуправления и в каком порядке ему следует обратиться;
- по поставленному гражданином вопросу ему ранее давались мотивированные ответы, и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;
- гражданин обжалует судебное решение.

5.10. При необходимости к участию в приеме гражданина должностным лицом, осуществляющим прием, могут быть привлечены: заместители директора, заместители главного врача, начальники структурных подразделений, а также работники иных структурных подразделений, к компетенции которых относится рассмотрение вопроса, изложенного в обращении.

Для подтверждения личности гражданина должностное лицо, проводившее личный прием, перед началом приема осуществляет осмотр документа, удостоверяющего личность гражданина.

Перед началом личного приема гражданин обязан предъявить паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность.

Представитель организации (гражданина) обязан предъявить помимо документа, удостоверяющего его личность, доверенность на право представления интересов организации (гражданина), оформленную в установленном законодательством порядке.

5.11. Во время личного приема гражданин может обратиться устно либо оставить письменное обращение по существу излагаемых вопросов.

В случае предъявления гражданином письменного обращения в ходе личного приема, письменное обращение передается работникам отдела делопроизводства для регистрации, на втором экземпляре обращения (экземпляре гражданина) ставится отметка о его приеме и передается гражданину.

К письменному обращению гражданин вправе приложить копии документов и материалов, подтверждающих доводы, изложенные в его обращении.

5.12. 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 в поручении и ходе исполнения карточки записи на личный прием делается соответствующая запись.

5.13. В иных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

5.14. По окончании личного приема начальником отдела делопроизводства, заполняется карточка личного приема, которая подписывается должностным лицом, осуществившим личный прием.

В случае если должностным лицом, проводившим личный прием, дано поручение в связи с устным обращением, принятым в ходе личного приема, в карточку личного приема вносится соответствующая запись и ставится подпись должностного лица, давшего поручение.

5.15. После окончания личного приема письменные обращения, принятые в ходе личного приема, дополнительные документы и материалы, подтверждающие доводы, указанные в обращении (при их наличии), заполненная карточка личного приема передаются отделом делопроизводства, в тот же день или не позднее следующего за ним дня по реестру передачи документов в структурное подразделение, уполномоченное для подготовки ответа.

5.16. При неявке гражданина на личный прием в назначенное время в поле «Результаты рассмотрения» в регистрационной карточке и журнале регистрации записи на личный прием вносится соответствующая запись.

5.17. Граждане, имеющие признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, на личный прием не допускаются. Личный прием гражданина в таком случае переносится на следующую свободную дату согласно графику личного приема, о чем вносится соответствующая запись в карточке личного приема.

5.18. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. При совершении гражданином в ходе личного приема действий, нарушающих общественный порядок и представляющих угрозу жизни и здоровью окружающих, должностное лицо вправе вызывать сотрудника полиции, о чем вносится соответствующая запись в карточку личного приема.

При необходимости в помещении, оборудованном для проведения личного приема, организуется пост охраны.

6. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

6.1. Центр осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан, сроками рассмотрения письменного обращения, а также проведение мероприятий по снятию обращений с контроля осуществляется отделом делопроизводства.

6.3. Отдел делопроизводства, осуществляет контроль состояния работы с обращениями граждан и своевременное информирование руководителя, заместителей руководителя о состоянии исполнительской дисциплины в структурных подразделениях Центра, и по вопросам организации работы с обращениями граждан в структурных подразделениях.

6.4. За нарушение установленного Положением порядка рассмотрения обращений граждан работники Центра несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.