

УТВЕРЖДАЮ

Главный врач МКЦ

Проходцова Т.Н.

«0» февраля 2018 г.

**Об утверждении Порядка организации работы
с обращениями граждан в МКЦ**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59-ФЗ) с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить порядок организации работы с обращениями граждан в МКЦ (ПРИЛОЖЕНИЕ №1)
2. Утвердить график личного приема граждан (ПРИЛОЖЕНИЕ №2)
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МКЦ

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан в МКЦ (далее – Порядок, Учреждение) разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон №59-ФЗ) с целью обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан

1.2. Настоящий Порядок распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. В настоящем Порядке используются следующие основные термины:

обращение гражданина (далее – Обращение) – направленное в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

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 должностных лиц, либо критика деятельности Учреждения или должностных лиц;

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

должностное лицо – лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Учреждения.

2. Право граждан на обращение

2.1. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

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

2.3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.4. При рассмотрении обращения гражданин имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если в указанных документах материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

3.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности Учреждения или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

3.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

4. Требования к письменному обращению

4.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.3. Обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком. В обращении гражданин 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.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение или должностному лицу.

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

5.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется к соответствующим должностным лицам.

5.4. При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, Учреждение может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностных лиц документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.5. Запрещается направлять жалобу гражданина на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

5.6. В случае, если в соответствии с запретом, рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия; – принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина; – дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в разделе 6 настоящего Порядка; – уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

6.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу, 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. Ответ на обращение подписывается руководителем Учреждения.

6.4. Ответ на обращение, поступившее, в Учреждение в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

6.5. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

6.8. 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.

6.9. 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, 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 данное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7. Сроки рассмотрения письменного обращения

7.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

7.2. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, необходимого для рассмотрения обращения, руководитель Учреждения, должностное лицо 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.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится генеральным директором, исполнительным директором, директорами обособленных подразделений. Прием граждан ведется в соответствии с графиком, в котором указывается место приема, а также установленные для приема дни и часы (приложение №1 к Порядку). График приема граждан размещается на официальном сайте Учреждения и информационных стендах в подразделениях.

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

8.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (приложение №2 к Порядку). В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном разделом 7 настоящего Порядка.

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

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

9. Порядок обжалования действий (бездействия) и решения должностных лиц

9.1. Гражданин вправе обратиться с жалобой на личном приеме или направить ее по почте

9.2. Гражданин имеет право на обжалование действий (бездействия) и решения должностных лиц в досудебном порядке.

9.3. Органы государственной власти, органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба гражданина в досудебном (внесудебном) порядке: при обжаловании действий (бездействия) работника Учреждения – главному врачу Учреждения, в Территориальный орган Росздравнадзора по Тамбовской области, Управление Роспотребнадзора по Тамбовской области.

9.4. Жалоба, поступившая руководителю Учреждения, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у гражданина либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

9.5. По результатам рассмотрения жалобы соответствующим должностным лицом принимается решение об удовлетворении требований гражданина либо об отказе в их удовлетворении.

9.6. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, по желанию гражданина отправляется в электронной форме.

9.7. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

10. Контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений

10.1. Учреждение осуществляет 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.

10.2. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения, необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ
№ 2 к Порядку организации работы
с обращениями граждан
в МКЦ

ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ п/п	Должность	ФИО руководителя	Расписание приёма граждан	Место приёма
1.	Директор	Денисов Николай Владимирович	Вторник 10:00-12:00 Четверг 15:00-17:00	г. Тамбов, ул. Советская, 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19
2.	Главный врач	Проходцова Татьяна Николавна	Понедельник 8:00-9:00	г. Тамбов, ул. Советская, 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19
3.	Старшая медсестра	Видяева Наталия Ивановна	Понедельник 10:00-12:00 Пятница 15:00-17:00	г. Тамбов, ул. Советская, 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19
4.	Зам.директора по хозяйственной части	Бушуев Борис Юрьевич	Вторник 12:00-14:00 Четверг 12:00-14:00	г. Тамбов, ул. Советская, 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19
5.	Зам.директора по корпоративной политике	Дробышева Виктория Геннадьевна	Понедельник 10:00-12:00 Среда 15:00-17:00	г. Тамбов, ул. Советская, 181. Корпус №1 телефон: 45-25-19