

ФЕДЕРАЛЬНОЕ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
"НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ОТОРИНОЛАРИНГОЛОГИИ
ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО -БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА"
(ФГБУ НКЦО ФМБА России)

П Р И К А З

25 января 2016 г.

№ 124

Москва

**Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан в ФГБУ
НКЦО ФМБА России**

Во исполнении Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях улучшения качества оказываемой пациентам медицинской помощи и усиления контроля за качеством подготовки ответов и своевременности представления информации по обращениям граждан в ФГБУ НКЦО ФМБА России **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан в ФГБУ НКЦО ФМБА России.

2. Лицами ответственными за работу с обращениями граждан назначить:

- заместителя директора по лечебной работе д.м.н. А.В.Буркина;
- заведующую стационаром к.м.н.Л.А.Кулакову;
- заведующую отделом госпитализации и планирования медицинских услуг к.м.н. А.И.Добринскую;
- главную медицинскую сестру В.Б.Мишину.

2.1. Лицами ответственными за регистрацию обращений граждан назначить:

- И.А.Полюдову - документоведа канцелярии (за письменные обращения, в том числе по факсу , электронной почте и обращения по телефонам);
- Т.М. Исмагилову- начальника отдела международной и информационной работе (за обращения граждан через сайт ФГБУ НКЦО ФМБА России)

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А.Дайхес

УТВЕРЖДАЮ
Директор ФГБУ НКЦО ФМБА России
Профессор Н.А. Дайхес

" " 201 г

Положение о работе с обращениями граждан в ФГБУ НКЦО ФМБА России

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение (далее - Положение) об организации работы с обращениями граждан в ФГБУ НКЦО ФМБА России (далее - Центр) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан в ФГБУ НКЦО ФМБА России.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в Центр.

1.3. В настоящем Положении используются следующие термины:

- **«обращение гражданина»** (далее – обращение) – направленное в Центр письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- **«предложение»** – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов Центра, по развитию и улучшению 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 Центра и его сотрудников, либо критика деятельности Центра и его сотрудников;

- **«жалоба»** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Центра, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:
- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Приказом директора Центра определяется ответственное лицо по работе с обращениями граждан и порядок их рассмотрения согласно настоящему Положению.

2. Информация о порядке работы с обращениями граждан

2.1. Сведения о месте нахождения Центра, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении № 1.

Информация о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется приемной директора по телефону:

8 (499) 968-69-00

По вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется ответственными исполнителями.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников Центра, почтовый адрес, адрес сайта, адрес электронной почты, график приема граждан предоставляется секретарем директора по телефону: 8 (499) 968-69-00.

2.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте подлежат обязательной регистрации.

2.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции Центра. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

2.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации. В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка.

2.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения

не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции делается запись «Анонимное».

2.6. Все обращения, поступившие в Центр, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

2.7. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

а) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;

б) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

а) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

б) обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан и юридических лиц регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

2.8. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

3.2. Отдельные обращения граждан рассматриваются в следующем порядке:

а) если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;

б) если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников Центра, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

в) если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

г) если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью директора Центра о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес Центра.

3.3. Все обращения граждан, поступившие в Центр, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан и юридических лиц, указанных в подпунктах а) - г) пункта 3.2. настоящего Положения.

3.4. Все обращения граждан и юридических лиц должны быть рассмотрены в течение 30 дней с уведомлением заявителя о результатах рассмотрения.

Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В письменных ответах на обращения граждан и юридических лиц необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.

В ответе Центра на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

4. Административные процедуры

4.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;

- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

4.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории **«предложение»**, определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

4.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории **«заявление»** проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории **«жалоба»**:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.5. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения.

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через руководство Центра.

4.6. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись директору или лицу исполняющему обязанности директора Центра.

4.7. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции директора Центра (лица, его замещающего) исполнители.

4.8. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя директора Центра о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается директором Центра. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

4.9. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается директором Центра с разъяснением причин отказа.

4.10. Перед передачей ответов заявителям на отправку документоввед проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

4.11. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

4.12. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве Центра в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан по личным вопросам осуществляется директором Центра, его заместителями, и другими ответственными за исполнение лицами, в дни и часы, установленные в Приложении № 1 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте, на информационных стендах Центра.

5.2. Прием граждан, с целью уточнения обстоятельств, изложенных в письменном обращении, осуществляется сотрудниками, ответственными за исполнение, после согласования даты и времени личной беседы с гражданином.

5.3. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

5.4. 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 журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, дети до 14 лет, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

6. Работа с обращениями, поступившими по телефонам

6.1. Ответ на телефонный звонок в Центре должен начинаться с наименования учреждения и структурного подразделения Центра в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Центра.

6.2. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

6.3. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

- 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.

Документы Центра, страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в Центр в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- 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.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения

либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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 которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Анализ обращений граждан

7.1. Документовед канцелярии обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных – ответ на которые дан в ходе личного приема, поступивших по телефонной связи), а также своевременность данных ответов и принятых мер.

7.2. По результатам анализа директору Центра ежеквартально направляются справочные материалы о рассмотрении обращений граждан в Центре.

Справочные материалы включают информацию об основных вопросах, содержащихся в обращениях граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков в деятельности Центра.

8. Порядок и формы контроля за рассмотрением обращений

8.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, 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 граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется директором Центра.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в осуществляет документовед приемной директора Центра.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

8.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

8.3. Документовед приемной директора Центра направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.

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

9. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками Центра и при работе с обращениями граждан

9.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников Центра осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан директору Центра.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, директор Центра:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;

- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

9.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Центра в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

СВЕДЕНИЯ О ФГБУ НКЦО ФМБА России ДЛЯ ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН

1. Федеральное государственное бюджетное учреждение здравоохранения "Научно-клинический центр оториноларингологии ФМБА России" (ФГБУ НКЦО ФМБА России)
2. Почтовый адрес: 121182 Москва, Волоколамское шоссе, д.30. кор.2.
3. Телефоны для справок по письменным обращениям граждан: 8(499)968-69-00; 8(499)968- 69 -03; 8(499)968- 69-01
4. Телефоны для справок по личному приему граждан: 8(499)968 69-00; 8(499)968 69 -03; 8(499)968 69-01
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: otorhinol@yandex.ru
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(499)968- 69-00
7. Адрес сайта ФГБУ НКЦО ФМБА России: www.otolar-centre.ru
8. Информация о сотрудниках ФГБУ НКЦО ФМБА России уполномоченных вести личный прием граждан:

№	ФИО, наименование структурного подразделения, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1	Директор ФГБУ НКЦО ФМБА России д.м.н., профессор Николай Аркадьевич Дайхес	четверг с 16.00 до 17.00	Москва, Волоколамское шоссе, д.30, кор.2	(приемная) 8(499)9686900
2	Заместитель директора по медицинской части д.м.н. профессор Александр Владимирович Буркин	вторник с 16.00 до 17.00	Москва, Волоколамское шоссе, д.30, кор.2	(кабинет № 627 8(499)9686903
3	Заведующая стационаром доцент к.м.н. Лариса Аркадьевна Кулакова	понедельник с 15.00 до 17.00	Москва, Волоколамское шоссе, д.30. кор.2	Кабинет №627 8(499)9686903