



ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ ЦЕНТР ВЫСОКИХ МЕДИЦИНСКИХ ТЕХНОЛОГИЙ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(г. КАЛИНИНГРАД)
ФГБУ «ФЦВМТ» Минздрава России (г. Калининград)

ПРИКАЗ

15 августа 2022 года

№ 102

г. Калининград

**О порядке рассмотрения обращений
граждан Российской Федерации в федеральном государственном
бюджетном учреждении «Федеральный центр высоких медицинских
технологий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г.
Калининград)**

Во исполнении статьи 13 Федерального закона Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ (в редакции от 27.12.2018) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», для целей актуализации порядка обращений граждан Российской Федерации с учетом накопленного опыта, приказываю:

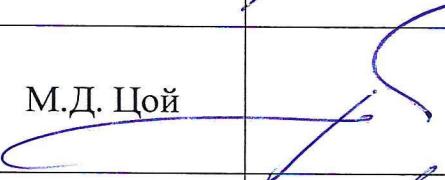
1. Утвердить положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в ФГБУ «ФЦВМТ» Минздрава России (г. Калининград) согласно приложению к настоящему приказу.
2. Считать утратившим силу приказ от 27.05.2020 № 76 «О порядке рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр высоких медицинских технологий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Калининград).
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Ю.А. Шнейдер

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

к приказу от 15.08.2022 № 102 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр высоких медицинских технологий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Калининград)»

Должность	Инициалы, фамилия	Подпись	Дата	Примечание
Заместитель главного врача по лечебной работе и организации медицинской помощи	А.Б. Выговский		12.08.22	
Заместитель главного врача по хирургии	М.Д. Цой		12.08.2022	—
Начальник отдела правового и кадрового обеспечения	М.А. Андреева		12.08.2022	—
Заведующий канцелярией	О.А. Ланькова		12.08.2022	—

Исполнитель: заведующий канцелярией О.А. Ланькова

Приложение к приказу
ФГБУ «ФЦВМТ» Минздрава России (г. Калининград)
от 15 августа 2022 года № 102

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан в
федеральном государственном бюджетном учреждении
«Федеральный центр высоких медицинских технологий»
Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Калининград)

I. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации (далее - Положение) определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан Российской Федерации (далее – граждан) в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр высоких медицинских технологий» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Калининград) (далее – Федеральный центр).

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 02.05.2006 N 59-ФЗ (в редакции от 27.12.2018) "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

1.3. Обращения граждан возможны в виде:

1.3.1. Вопроса гражданина РФ, ответ на который может быть предоставлен незамедлительно уполномоченным сотрудником Федерального центра в рамках исполнения прямых должностных обязанностей (к примеру, просьба записать на медицинскую услугу, уточнить рабочий номер телефона специалиста Федерального центра, уточнить оказывается тот или иной вид медицинской помощи и т.п.). Вопросы граждан РФ не подлежат регистрации в соответствии с настоящим Положением.

1.3.2. Обращений, изложенных в письменной форме или в форме электронного документа, содержащих предложения, заявления или жалобы гражданина или коллектива граждан (далее - обращение), поступившие:

- непосредственно от заявителей;
- через государственные органы;
- сторонние организации;

1.4. Делопроизводство по обращениям граждан, поступившим непосредственно от заявителей, ведется отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на ответственных лиц, указанных в п. 2.3. настоящего Положения.

1.5. Личную ответственность за состояние делопроизводства по обращениям граждан несет главный врач Федерального центра.

II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Обращения граждан (предложения, заявления или жалобы) принимаются в письменном виде и в виде электронного документа:

- по адресу местонахождения Федерального Центра: 238312, Российская Федерация, Калининградская область, Гурьевский район, пос. Родники, д.4, Почтовый адрес: а/я 5371, Калининград, Калининградская область, 236035 (ответственный - заведующий канцелярией);
- на электронную почту E-mail: baltcardio@kldcardio.ru (ответственный – секретарь руководителя);
- через форму обратной связи (рубрика «Задать вопрос») на сайте Федерального центра kldcardio.ru (ответственный – специалист по связям с общественностью);
- по вопросу заочной консультации о порядке оказания высокотехнологичной, в том числе специализированной, медицинской помощи в Федеральном центре - на электронную почту ответственного должностного лица vmp@kldcardio.ru;
- по вопросам коррупции E-mail: anticor@kldcardio.ru;
- путем внесения предложения, заявления или жалобы в «Книгу жалоб и предложений», которая находится в каждом медицинском отделении Федерального центра (ответственные лица - заведующие медицинскими отделениями).

2.2. Граждане имеют право записаться на личный прием к главному врачу Федерального Центра или другому должностному лицу по телефону: 8(4012)592-000 (приёмная главного врача).

2.3. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан и поступившие по электронным каналам информации, подлежат обязательной регистрации.

2.3.1. Письменные обращения граждан, поступившие через государственные органы и сторонние организации регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале регистрации входящих документов Федерального центра заведующим канцелярией. Заведующий канцелярией осуществляет контроль за исполнением этих обращений.

2.3.2. Письменные обращения граждан, поступившие на адрес электронной почты baltcardio@kldcardio.ru, через форму обратной связи (рубрика «Задать вопрос») на сайте Федерального центра kldcardio.ru регистрируются в течение трех дней с момента поступления в журнале учета обращений граждан

(приложение № 1) секретарем руководителя. Секретарь руководителя осуществляет контроль за исполнением этих обращений.

2.3.3. Обращения граждан на заочную консультацию о порядке оказания высокотехнологичной, в том числе специализированной, медицинской помощи в Федеральном центре, поступившие непосредственно от заявителей на электронную почту vmp@kldcardio.ru, регистрируются в журнале регистрации обращения гражданина на такую консультацию в день поступления обращения ответственным должностным лицом. Ответственное должностное лицо осуществляет контроль за исполнением этих обращений.

2.4. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес проживания или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения (предложение, заявление или жалобы), ставит личную подпись и дату.

Если обращение направлено по электронной почте, то оно в обязательном порядке должно дополнительно к вышеуказанным сведениям содержать адрес электронной почты гражданина.

2.5. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения (предложения, заявления или жалобы) являются:

- в обращении не указаны фамилия, имя, отчество, номер телефона гражданина, направившего обращение, и адрес проживания или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- обращения, в которых содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу представителей (сотрудников, должностных лиц) Федерального Центра и членов их семей. В указанном случае, заявителю направляется сообщение об отказе в рассмотрении обращения в соответствии с данными обратной связи заявителя (при их наличии).
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения информации, доступ к которой ограничен федеральными законами. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему два и более раз давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2.6. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается. Письма, доставленные не по назначению, возвращаются почтовому отделению связи не вскрытыми для отправления адресату.

2.7. При вскрытии конвертов проверяется наличие в них письма и документов (разорванные при вскрытии документы подклеиваются). Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес

отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.

2.8. В правом нижнем углу лицевой стороны обращения или на свободном месте лицевой стороны первого листа проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения. Регистрационный номер состоит из условного обозначения «ОГ», затем через дефис первая буква фамилии автора обращения, затем через дефис порядковый номер в пределах календарного года, например ОГ/А/12.

2.9. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, делается отметка "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии.

2.10. Предложения, заявления и жалобы от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направляемые разным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого предложения, заявления, жалобы с добавлением порядкового номера (например, ОГ/А/12/1, ОГ/А/12/2 и т.д.). Перед регистрацией письма проверяется наличие обращений от данного автора за текущий год.

2.11. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к нему подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.12. Если от автора поступило несколько писем, но по разным вопросам, то на каждое письмо заводится отдельное дело и регистрируется отдельно.

2.13. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства.

2.14. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

III. Рассмотрение письменных обращений

3.1. Рассмотрение обращений является служебной обязанностью главного врача или по его письменному поручению - других должностных лиц.

3.2. По каждому обращению не позднее, чем в трехдневный срок, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое учреждение, организацию, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению Федерального центра;
- об оставлении обращения без рассмотрения.

3.3. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение лицу, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.4. Лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.

3.5. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.6. В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям что указаны этим лицом (группой лиц) в обращении к Федеральному центру, уже находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения в Федеральный центр может быть отложено до вступления в законную силу решения суда, о чем уведомляется заявитель.

3.7. В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

3.8. В случае, если при рассмотрении обращения, поданного в интересах третьих лиц, выяснилось, что они письменно возражают против его рассмотрения, рассмотрение обращения прекращается.

3.9. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ.

Ответ на обращение в форме электронного документа направляется Заявителю в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении. При направлении ответа на обращение Федеральный центр учитывает требования по соблюдению конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен федеральными законами.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы. Сокращение слов не допускается, должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта.

3.10. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным лицам и о мерах, принятых для устранения нарушений.

3.11. Ответы по обращениям граждан подписывает главный врач Федерального центра, в его отсутствие – лицо, исполняющее обязанности главного врача либо уполномоченное должностное лицо. В левом нижнем углу ответа указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона. В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступившие через вышестоящие органы государственной власти, иные учреждения, организации, должно быть четко указано, что заявитель в той или

иной форме проинформирован о результатах рассмотрения его обращения. В ответах по коллективным обращениям указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или в отдельных случаях - каждому из подписавших обращение).

3.12. Отправление ответов без регистрации не допускается.

IV. Сроки рассмотрения обращений и контроль за сроками их исполнения

4.1. Письменное обращение, поступившее в Федеральный центр, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.

4.2. В исключительных случаях срок рассмотрения может быть продлен главным врачом учреждения, в его отсутствие – лицом, исполняющим обязанности главного врача, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

4.3. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по существу обращений. Датой снятия с контроля является дата отправки ответа заявителю, в контролирующий орган или списания "в дело" обращения. Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач, в его отсутствие – исполняющий обязанности главного врача. Ответы на обращения, полученные через вышестоящие организации или иные органы, направляются к указанному в поручении сроку или в течение 15 дней.

4.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к ведению Федерального центра, пересылаются по принадлежности в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующие организации для решения поставленных вопросов, о чём письменно сообщается автору обращения.

4.5. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан осуществляется сотрудником, ведущим делопроизводство по обращениям граждан (см. п.2.3. настоящего Положения), путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

V. Хранение дел

5.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для централизованного формирования дел. Формирование и хранение дел у исполнителя не производится.

5.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения и неправильно оформленные документы в дело не подшиваются.

5.3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой.

5.4. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

Приложение № 1 к положению о порядке рассмотрения обращений граждан,
утвержденному приказом ФГБУ «ФЦВМТ» Минздрава России (г. Калининград)
от 15.08.2022 № 102

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Регистрационный номер ОГ/фамилия/порядковый номер	Дата регистрации	Откуда поступило обращение	Фамилия, имя, отчество заявителя	Контактные данные заявителя	Количество листов обращения и приложений	Тип обращения (запрос, жалоба, предложение)	Обозначение содержания
1	2	3	4	5	6	7	8

Краткое содержание обращения	Резолюция руководителя	Ф.И.О. исполнителя	Результаты рассмотрения обращения	Примечание
9	10	11	12	13