

Приложение № 1

УТВЕРЖДЕНО:

Приказом

Директора ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России

от 10 января 2018 года № 100/1-П

Положение о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России

1. Общие положения

1.1. Работа по рассмотрению обращений граждан и организации личного приема в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим Положением.

1.2. Положение определяет единый подход к работе с обращениями граждан и организации личного приема граждан в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России.

1.3. Обращение граждан в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственные органы и учреждения.

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

1.4. Обращения, поступившие в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, подлежат обязательному рассмотрению, за исключением случаев, указанных в п. 4 настоящего Положения. Отказ в приеме обращений, рассмотрение которых входит в компетенцию ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России недопустим.

1.5. 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.

1.6. Организация личного приема граждан ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России возлагается на главного врача ФГБУ «ЦМР «Луч»

Минздрава России, помощника директора ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, а так же иных лиц замещающих данные должности.

1.7. Главный врач ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России назначенный ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан, в пределах своих полномочий обязан:

- своевременно, всесторонне и объективно рассматривать обращения, принимать по ним основанные на законе решения, сообщать заявителям о результатах рассмотрения их обращений;
- систематически анализировать обращения для выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав граждан.

2. Основные термины, используемые в настоящем Положении о порядке рассмотрения обращений и приёма граждан

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

1) обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

2) предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

3) 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, либо критика деятельности учреждения;

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

5) должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

3. Порядок рассмотрения обращений.

3.1. Письменное обращение должно содержать: наименование учреждения либо должностное лицо, к кому адресовано обращение, фамилию, имя, отчество автора, почтовый адрес для ответа или уведомления о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

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

3.2. Обращения, поступившие в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.3. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в день его поступления в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России. Если обращение поступило по системам электронной связи в нерабочее время, то его регистрация проводится в первый рабочий день.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, направляется в течение 7 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.

3.5. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам.

3.6. ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

3.7. Запрещается направлять обращение на рассмотрение в государственный орган, должностным лицам, действия (бездействия) которых обжалуется.

3.8. Письменное обращение, поступившее в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, необходимого для рассмотрения обращения, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.9. В соответствии с резолюцией директора ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России исполнение обращения может быть поставлено на контроль.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

Решение о снятии с контроля принимает директор ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, после полного рассмотрения обращения, если по нему дан исчерпывающий ответ.

3.10. Письменный запрос государственного органа или должностного лица, связанный с рассмотрением поступившего к ним обращения, рассматривается в течение 15 дней. Также предоставляются документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.11. Ответ на обращение подписывается директором ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, либо его заместителем.

3.12. Ответ на обращение, поступившее в ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

4.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.2. Если в 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. Обращение, содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в

обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор, главный врач, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. 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 ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России.

4.8. Не подлежат рассмотрению обращения, лишенные смыслового содержания.

5. Организация личного приема граждан

5.1. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, установленные для приема дни и часы) размещается на официальном сайте ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России в сети Интернет, а также в здании ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России по адресу: г. Кисловодск, ул. Коминтерна, 10-11.

5.2. Личный прием граждан проводится директором ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России по вторникам с 10 до 12 часов.

Главным врачом ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России проводится прием граждан с понедельника по пятницу с 10 часов до 12 часов.

5.3. Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции директора ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России;
- обращение гражданина должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц;

Если обращение гражданина о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме.

В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Прием граждан ведется в порядке очереди.

Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются.

5.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отказе гражданина предоставить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

5.6. Сведения о гражданине, краткое содержание обращения заносятся в журнал личного приема граждан.

Основными сведениями об осуществлении приема, подлежащими учету, являются:

- дата и время приема;
- фамилия, имя отчество гражданина;
- почтовый адрес, реквизиты документа, удостоверяющего его личность;
- краткое содержание устного обращения;
- сведения о результатах приема.

5.7. Во время личного приема граждан, заявителю могут даваться устные разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России.

5.8. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов в порядке, предусмотренном **Инструкцией**.

5.9. Устный ответ или разъяснение на устное обращение дается гражданину, как правило, в день обращения. Если дать устный ответ в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о сроке и порядке получения ответа.

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

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

5.12. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызвана охрана ФГБУ «ЦМР «Луч» Минздрава России.