

13-18

УТВЕРЖДАЮ

Директор Хабаровского филиала  
ФГАУ «МНТК «Микрохирургия  
глаза» им. акад. С.Н. Федорова»  
Минздрава России



Егоров В.В.

«30» декабря 2016 г.

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Хабаровском филиале ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза»  
им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ И ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Хабаровском филиале ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России (далее - Положение) разработано в соответствии с федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует работу с обращениями граждан в Хабаровском филиале ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н.Фёдорова» Минздрава России (далее – Учреждение).

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

- **Обращение гражданина (гражданин) (далее – обращение):** заявление, предложение, жалоба, благодарность.
- **Письменное обращение** – обращение, изложенное в письменной форме.
- **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, а также сообщение о тех или иных недостатках в работе Учреждения.
- **Предложение** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения, несвязанная с нарушением прав и законных интересов гражданина.
- **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также несогласие с решением или действием должностных лиц.
- **Электронное обращение** – обращение, поступившее в форме электронного документа по электронным каналам связи.
- **Устное обращение** – обращение гражданина, изложенное в устной форме во время личного приёма граждан должностными лицами Учреждения.
- **Личный приём граждан** – приём граждан должностными лицами Учреждения.

- *Коллективное обращение* – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу.

- *Повторное обращение* - обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, или обращение, в котором указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения.

1.4. Граждане имеют право обращаться лично или через законного представителя на основании доверенности, оформленной у нотариуса, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения в Учреждение по почте, по факсу, по каналам электронной связи или на личном приёме у должностного лица Учреждения.

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

1.6. Рассмотрению подлежат обращения по вопросам, находящимся в ведении и компетенции Учреждения.

1.7. Письменные обращения направляются по адресу: 680033, г. Хабаровск, улица Тихоокеанская 211 и на электронную почту Учреждения.

1.7.1. Официальной электронной почтой является [khvmntk@mail.ru](mailto:khvmntk@mail.ru), которая установлена в приемной филиала (ответственное лицо – референт директора Филиала). На эту электронную почту направляются обращения граждан, затрагивающие нижеперечисленные вопросы:

- просьбы о содействии в реализации прав и законных интересов граждан,
- о восстановлении или защите нарушенных прав граждан или их законных интересов,
- несогласие с решением или действием должностных лиц Учреждения,
- сообщения о недостатках в работе Учреждения,
- рекомендации по совершенствованию деятельности Учреждения.

Вышеуказанные обращения и ответы на них подлежат регистрации в приемной филиала.

## **2. ПЕРЕЧЕНЬ ОБРАЩЕНИЙ, НЕ ПОДЛЕЖАЩИХ РАССМОТРЕНИЮ В УЧРЕЖДЕНИИ**

2.1. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения.

2.2. Если текст письменного обращения не поддается прочтению (но на конверте можно прочесть фамилию или почтовый адрес гражданина).

2.3. Анонимные обращения, т.е. обращения, в которых отсутствует подпись автора, не указана его фамилия, почтовый или электронный адрес, на который гражданину должен быть направлен ответ.

2.4. Письменные обращения, в которых содержатся нецензурные, либо

оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В этом случае Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.5. Обращения, содержащие вопросы, на которые гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу на ранее направляемые обращения.

2.6. Обращения, содержащие обжалование судебного решения.

2.7. Обращения, содержащие вопрос, ответ на который не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну.

2.8. Обращения, перечисленные в пунктах с 2.1 по 2.7, возвращаются исполнителем адресату в течение семи рабочих дней со дня регистрации. В сопроводительном письме исполнитель указывает причины возврата.

2.9. 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 (п.1. ст.11 федерального закона РФ №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

2.10. Обращения, присланные не по адресу, возвращаются на почту невскрытыми.

### **3. ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННОМУ И ЭЛЕКТРОННОМУ ОБРАЩЕНИЯМ**

3.1. *В обязательном порядке письменное обращение* должно содержать:

- наименование Учреждения – Хабаровский филиал ФГАУ «МНТК «Микрохирургия глаза» им. акад. С.Н. Фёдорова» Минздрава России;
- фамилию, имя, отчество и должность соответствующего лица, которому направленно сообщение;
- фамилию, имя, отчество обращающегося;
- почтовый адрес и индекс, по которому ему должен быть направлен ответ;
- текст обращения;
- личную подпись и дату.

3.2. *В обязательном порядке электронное обращение* должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- почтовый адрес и индекс, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

3.3. 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 (ст.7 п.3 федерального закона РФ №59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

#### 4. РЕГИСТРАЦИЯ ПОСТУПИВШИХ ОБРАЩЕНИЙ

4.1. Письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, указанные в п.1.7.1., поступившие в Учреждение по почте, электронной почте khvmntk@mail.ru или лично, подлежат обязательной регистрации в течение 3-х дней с момента поступления (ст. 8 п.2 федерального закона РФ от 02.05.2006г. №-59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ»).

4.2. На поступившее в Учреждение обращение в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием входящего номера и даты регистрации. Если обращение прислано по электронной почте в регистрационном номере делается ссылка на электронную почту, на которую обращение поступило.

4.3. Регистрация обращений производится в журнале установленной формы.

4.4. При регистрации поступившего обращения в журнал вносятся следующие основные реквизиты:

- дата регистрации обращения, его регистрационный номер;
- вид получения обращения (почтой, факсом, электронной почтой, лично или через законного представителя);
- фамилия, имя, отчество заявителя, его контакты: адрес, телефон или электронная почта).

4.5. После регистрации:

- обращения передаются директору Учреждения (в его отсутствие – отпуск, командировка, болезнь - лицу, исполняющему его обязанности).

Поручения по исполнению обращений даются директором Филиала в форме резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном месте между адресом и текстом. В состав резолюции входят следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, дата и личная подпись должностного лица.

4.6. Запрещается направлять обращения для их рассмотрения тем должностным лицам, чьи действия обжалуются в обращении.

4.7. В случае получения повторного обращения, установленный законодательством срок рассмотрения которого еще не истек, обращение не регистрируется и не передается на резолюцию. В этом случае на лицевой стороне этого обращения референт внизу делает отметку, что обращение является повторным, проставляет даты первичного и повторного обращений, повторное обращение подшивает к первоначальному.

4.8. Подлежит регистрации и повторному рассмотрению повторное обращение, касающееся одного и того же вопроса, но в котором указано на недостатки или ошибки, допущенные при его рассмотрении, или установленный

срок рассмотрения предыдущего обращения уже истек. Также дополнительное рассмотрение разрешенных обращений проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменений нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения. Это обращение после регистрации передается на резолюцию должностному лицу (п. 4.5.), затем согласно резолюции передается исполнителю для подготовки ответа.

## 5. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

5.1. Личный приём граждан проводится директором и его заместителями в рабочее время. Информация о днях и часах приёма вышеуказанных руководителей расположена на сайте Учреждения.

5.2. Запись производится референтом директора.

5.3. Личный приём граждан осуществляется как в порядке очередности, так и по предварительной записи, договоренности по телефону, или по электронной почте. О дате и времени уточняется за день до его приёма. По срочным вопросам – без предварительной записи.

5.4. На личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Во время приёма каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление или оставить письменное обращение, подлежащее дальнейшей регистрации. На письменных обращениях, переданных гражданами во время приёма, проставляется отметка: «Принято на личном приёме», подпись и расшифровка подписи должностного лица, осуществившего приём.

5.5. 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 приёма, о чём делается соответствующая запись в журнале. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Вид отправки ответа гражданин сообщает в своем заявлении.

5.6. Для рассмотрения поставленных гражданами вопросов, в случае необходимости, на личный прием могут быть приглашены специалисты Учреждения.

5.7. Запись на повторный приём к руководителю по одному и тому же вопросу осуществляется не ранее срока получения гражданином ответа на предыдущее обращение (или если истёк установленный срок рассмотрения обращения, на которое не был дан ответ). Также повторный приём гражданина осуществляется при неудовлетворительном решении рассмотрения предыдущего обращения к нижестоящим должностным лицам.

5.8. По окончании приёма заявителю сообщается информация о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и в какие сроки он получит ответ.

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

- 5.10. На личном приёме не могут рассматриваться:
- обращения тех лиц, которые были рассмотрены ранее;
  - обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном порядке;
  - обращения, по которым имеются вступившие в силу решения суда;
  - обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
  - обращения, в которых содержатся материалы клеветнического характера, выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;
  - обращения, поданные в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных).

5.11. Результатом приёма граждан является разъяснение вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление вопроса гражданина в уполномоченный орган.

## **6. СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6.1. Началом срока рассмотрения обращений считается день их регистрации.

6.2. Законодательством установлены следующие сроки исполнения обращений:

- обращения рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации (если в резолюции не указан другой срок);
- рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно;
- обращения, поступившие из вышестоящих органов государственной власти, рассматриваются в сроки, указанные в сопроводительном письме;
- предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в указанные сроки;
- в тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, запрос дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки рассмотрения обращений могут быть, в порядке исключения, продлены генеральным директором (на основании докладной записки ответственного исполнителя с подробным обоснованием срока продления), но не более чем на 30 календарных дней. В этом случае исполнитель обязан уведомить гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения его обращения;
- обращения, в которых обжалуются судебные решения, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются гражданину с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. При рассмотрении обращений исполнитель обязан:

- 6.3.1. Обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости организовать проверки на

местах, принять иные меры для объективного разрешения вопроса, в случае необходимости вправе пригласить заявителя, направившего обращение, для личной беседы.

6.3.2. Принимать обоснованные решения по обращениям и своевременно их разрешать.

6.3.3. Запросить необходимые для объективного рассмотрения обращения документы и материалы у других должностных лиц Учреждения.

6.3.4. Своевременно направлять ответ заявителю в письменной форме о решении по существу поставленных в обращении вопросов. В случае отклонения рассмотрения обращения исполнитель обязан обосновать мотивы отклонения, и при необходимости разъяснить заявителю порядок их обжалования.

6.3.5. В случае болезни, при уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении, исполнитель, которому поручено дать ответ на обращение, обязан поставить в известность должностное лицо, чья резолюция стоит на обращении, для того, чтобы он определил работника, которому исполнитель обязан передать неисполненные обращения.

6.4. Исполнитель несет персональную ответственность за своевременное и объективное рассмотрение обращений граждан, подготовку ответов в установленные законом сроки и достоверность изложенных в них данных. В ответах должны быть даны разъяснения по всем поставленным в обращении вопросам, сообщено о принятых мерах по факту нарушения прав гражданина. Ответы на обращения должны быть аргументированы со ссылками на нормативно-правовые акты Российской Федерации (при необходимости).

6.5. Днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий выходному или праздничному дню рабочий день.

## **7. ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ**

7.1. Ответ гражданину на его обращение исполнитель печатает на бланках Учреждения в соответствии с требованиями законодательства о делопроизводстве.

7.2. При подготовке ответа в дательном падеже указывает фамилию и инициалы гражданина, которому даётся ответ, его индекс и почтовый адрес. При ответе на коллективное обращение указывает фамилию и инициалы первого лица, стоящего в обращении, ответ направляется на его адрес.

7.3. На лицевой стороне первого листа ответа в левом нижнем углу исполнитель в обязательном порядке указывает свои Ф.И.О. и контактный телефон. К официальному ответу он прикладывает проект этого ответа, подготовленный на чистом листе бумаге за своей подписью, с указанием должности и даты (далее – визовый экземпляр) и передаёт их на подпись должностному лицу, курирующему соответствующий вид деятельности Учреждения, затронутый в обращении.

7.4. Ответ регистрируется в журнале исходящей корреспонденции, в который заносится исходящий номер, дата, вид отправки и делается ссылка на

входящий регистрационный номер и дату обращения, на которое дается ответ.

7.5. Отправка ответов без регистрации не допускается.

7.6. При поступлении в установленном порядке из государственного или правоохранительного органа запроса документов или материалов, необходимых для рассмотрения обращения, исполнитель предоставляет их в соответствии с действующим законодательством. Эти материалы в обязательном порядке исполнитель направляет с сопроводительным письмом в вышеуказанные инстанции.

7.7. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, в письменной форме сообщается о невозможности дать ответ на поставленный вопрос в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.8. В случае признания в ходе разбирательства претензий гражданина обоснованной, в ответе указывается способ удовлетворения претензий.

7.9. При признании претензии гражданина необоснованной, результаты разбирательства доводят до его сведения в письменной форме об отказе в удовлетворении требований с указанием причины.

7.10. Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, лицо, уполномоченное рассматривать обращения граждан, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении в установленном порядке уведомляется гражданин, направивший обращение.

## **8. ХРАНЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И МАТЕРИАЛОВ, СВЯЗАННЫХ С ИХ РАССМОТРЕНИЕМ**

8.1. Подлинники обращений и копии документов, связанных с их рассмотрением, вместе с копиями ответов на них формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел и хранятся в приемной в текущем делопроизводстве.

8.2. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном Федеральным архивным агентством Российской Федерации.

## **9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

9.1. Сведения, содержащиеся в обращениях, а также персональные данные заявителя могут использоваться только в служебных целях и в соответствии с полномочиями лица, работающего с обращением. Запрещается



разглашение содержащейся в обращении информации о частной жизни обратившихся граждан без их согласия.

9.2. Лица, виновные в нарушении федерального закона РФ № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации (ст. 15).

## **10. ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ И РЕШЕНИЙ, ПРИНЯТЫХ ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

10.1. Граждане вправе обжаловать решение, принятое по результатам рассмотрения его обращения, в порядке, предусмотренном законодательством РФ.