

# Порядок обращений граждан в КДЦ ФБУН МНИИЭМ им.Г.Н.Габричевского Роспотребнадзора

## 1. Требования к письменному обращению

1.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает название организации, в которую направляет обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица либо должность соответствующего должностного лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

1.3 Гражданин имеет право направить обращение в форме электронного документа. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, а также прикладывает необходимые документы и материалы в электронной

## 2. Сроки регистрации и рассмотрения обращения

2.1. Все поступившие в КДЦ обращения граждан подлежат рассмотрению, за исключением анонимных обращений (обращений, не содержащих фамилии и адреса заявителя).

2.2. Гражданин вправе направить обращение через своего представителя. В таком случае представитель заявителя должен предъявить документ, подтверждающий его полномочия на осуществление действий от имени заявителя:

- доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

2.3. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции КДЦ ФБУН МНИИЭМ им. Г.Н. Габричевского Роспотребнадзора, в срок до пяти дней со дня их регистрации подлежат

переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

2.4. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме или по электронной почте, дается в течение 30 календарных дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

2.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения или истребования дополнительных материалов, сроки рассмотрения в порядке исключения могут быть продлены руководителем КДЦ (или его заместителем), но не более, чем на 30 календарных дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

### **3. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

3.1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес / адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, письменный ответ на обращение не дается.

3.2. Обращение не рассматривается, если оно содержит нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членов его семьи. При этом гражданину, направившему данное обращение, письменно указывается о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, такое обращение не рассматривается, и ответ на него не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.4. 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 не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель КДЦ вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же ответственному должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

3.5. Обращение не рассматривается, если оно направлено представителем заявителя без предъявления представителем документов, подтверждающих полномочия представителя. Об этом письменно уведомляется представитель заявителя.

#### **4 Права граждан и обязанности должностных лиц КДЦ при рассмотрении обращений граждан**

4.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в КДЦ ФБУН МНИИЭМ им. Г.Н. Габричевского имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 материалах и документах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации 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 действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;
- принятие мер, направленных на выявление, устранение и предотвращение в дальнейшем дефектов оказания медицинской помощи;

4.3. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам медицинской организации при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства гражданина.

4.4. При направлении заявителем обращения в форме электронного документа заявителю отправляется электронное сообщение, подтверждающее поступление его обращения в КДЦ.

#### **5. Личный прием граждан в КДЦ**

5.1 Личный прием граждан осуществляется главным врачом в соответствии с графиком приема граждан.

5.2. График личного приема граждан главным врачом КДЦ и его заместителем размещается на официальном сайте КДЦ и на информационном стенде в холле КДЦ.

5.3. В случае обращения гражданина к руководству КДЦ по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся состояния его здоровья, прием данного гражданина осуществляется представителем руководства КДЦ в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

5.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

5.5. Во время личного приема гражданин делает устное заявление и оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов. Максимальное время приема гражданина не должно превышать 30 минут.

5.6. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу вопросов, поставленных в письменном обращении гражданина.

5.7. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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