

## ИНСТРУКЦИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ПРОВЕДЕНИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ ФГБУ «ДЕТСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР»

### I. Общие положения

- 1.1 В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее – Закон №59-ФЗ) **ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА** – это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- 1.2 Настоящая "Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приёма граждан должностными лицами ФГБУ «Детский медицинский центр»" (далее по тексту – Инструкция и Учреждение) определяет порядок рассмотрения Учреждением обращений граждан, а также анализ и обобщение информации, содержащейся в них, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.
- 1.3 Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в Учреждение в письменной или устной форме: по почте, посредством факсимильной связи, в форме электронного документа, а также в случае устного обращения граждан во время их личного приема должностными лицами (далее – обращения граждан или обращения).
- 1.4 В Инструкции используются следующие термины, установленные Законом №59-ФЗ:

#### Статья 4 Закона №59-ФЗ

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 государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

#### В ФГБУ «Детский медицинский центр»

Заявления (запросы) – обращения граждан и организаций по вопросам:  
- выдачи справок, медзаключений, выписок из мед. документации и др. ;  
- перевода пациентов на другой участок медицинского обслуживания;  
- содействия в оказании медицинской помощи пациенту;  
- прикрепления на медицинское обслуживание к Учреждению (включая ОМС)

2) предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

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

Предложения – обращения граждан по вопросам совершенствования:

- организации приёма врачей;
- изменения объёма услуг, коррекции прейскуранта;
- использования помещений, имущества и территории Учреждения;
- эксплуатации автотранспорта;
- другим медико-социальным вопросам

Жалоба:

- просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, направленная установленным порядком в Учреждение;
- обращения, претензии граждан, направленные для рассмотрения в Управление делами Президента РФ, другие вышестоящие государственные органы

1.5 Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть заявления (запроса), предложения или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости, для подтверждения своих доводов, гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы или их копии.

1.6 Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Учреждение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.7 При рассмотрении обращений граждан не допускается разглашение без их согласия сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

1.8 Сотрудники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за организацию рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям, за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

## **II. Порядок информирования об организации в Учреждении рассмотрения обращений граждан**

- 2.1 Письменные обращения с доставкой по почте направляются заявителем по почтовому адресу Учреждения: 109012, г. Москва, Старопанский переулок, д. 3.
- 2.2 Адрес Учреждения доставки курьером или самостоятельной подачи письменных обращений:  
г. Москва, Старопанский переулок, д. 3, строение 2, 2-й этаж, приёмная директора (канцелярия).
- 2.3 Письменные обращения принимаются в канцелярии по графику работы:
- |                                      |                     |
|--------------------------------------|---------------------|
| понедельник, вторник, среда, четверг | - с 9.00 до 18.00;  |
| пятница                              | - с 9.00 до 16.45;  |
| обеденный перерыв                    | - с 13.00 до 14.00. |
- 2.4 Обращения могут также направляться факсом по телефонному номеру: 8 (495) 727-11-69.
- 2.5 Обращения в форме электронного документа направляются с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (официальный сайт Учреждения) <https://www.kdp@kdpmc.ru>.
- 2.6 Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения ответственного за его исполнение осуществляется работниками Канцелярии в рабочие часы по телефонному номеру:  
8 (495) 727-11-66 (многоканальный).
- 2.7 По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется назначенными исполнителями и структурными подразделениями Учреждения, ответственными за рассмотрение конкретного обращения.
- 2.8 Справочная информация о почтовом адресе и месторасположении Учреждения, факсе, контактных телефонах структурных подразделений и справочной службы, размещена на официальном сайте Учреждения, а также предоставляется должностными лицами справочной службы и контакт-центра.

## **III. Прием и регистрация обращений граждан**

- 3.1. Делопроизводство и документооборот по обращениям граждан осуществляется канцелярией общей части Учреждения (далее – Канцелярия), а также заместителями директора и руководителями структурных подразделений, на которых возложено рассмотрение конкретного обращения резолюцией руководителя.
- Работники Канцелярии обязаны знать и выполнять требования Инструкции по делопроизводству, действующей в Управлении делами Президента РФ.
- 3.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Учреждение, подлежат обязательной регистрации в течение трех рабочих дней с момента их поступления.

- 3.3. Обращения, поступившие в электронной форме, принимаются сотрудником Канцелярии с использованием программно-технических средств, в течение одного рабочего дня распечатываются на бумажном носителе и регистрируются в общем порядке.
- 3.4. Обращения, поступившие на факсимильный аппарат, регистрируются принявшим его сотрудником в течение одного рабочего дня.
- 3.5. Документы, поступившие непосредственно сотрудникам структурных подразделений, должны быть переданы в Канцелярию для их регистрации (учета) и последующей передачи соответствующим должностным лицам на исполнение.
- 3.6. При регистрации обращения граждан проходят первичную обработку. В целях обеспечения безопасности они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Канцелярии.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Учреждения или его заместителями.

- 3.7. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работниками Канцелярии:
  - а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
  - б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов;
  - в) поступившие с письмом документы (копии) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.
  - г) ошибочно (не по адресу) присланные письма не вскрываются и возвращаются в доставившее их отделение почтовой связи.
- 3.8. При регистрации обращения или сопроводительного письма к нему на лицевой стороне первого листа, в правом нижнем углу свободного от текста поля проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации и регистрационного номера обращения. Конверты, в которых поступили обращения, сохраняются и приобщаются к обращению.
- 3.9. На каждое поступившее в Учреждение обращение граждан заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (РКК).
- 3.10. На стадии предварительной обработки поступивших обращений работником Канцелярии отбираются обращения, не подлежащие рассмотрению по существу поставленных вопросов, включая:
  - обращения, в которых не указана фамилия заявителя или почтовый адрес, или адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
  - обращения граждан, текст которых не поддается прочтению. При этом, в случае если фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, гражданину в течение семи дней сообщается о причине оставления обращения без ответа по существу;
  - при получении письменных обращений, в которых содержатся нецензурные или оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу

должностного лица, а также членам его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом. При необходимости данное обращение может быть направлено в правоохранительные органы в соответствии с их компетенцией.

После регистрации приведённых обращений решение об оставлении их без рассмотрения по существу принимается руководством Учреждения.

- 3.11. После регистрации обращения Канцелярией проводится предварительное рассмотрение поступивших документов в целях их распределения на:
- требующие обязательного рассмотрения директором Учреждения;
  - обращения, передаваемые непосредственно заместителям руководителя или в обособленные структурные подразделения (р/о «Поляны», Поликлиническое подразделение (ул. Цандера)).
- 3.12. Предварительное рассмотрение обращения осуществляется, исходя из оценки его содержания, определения срочности поставленных вопросов и на основании установленного в Учреждении распределения обязанностей руководства.
- 3.13. Основанием для принятия решения в ходе предварительного рассмотрения является содержание документа (заявление, предложение, жалоба), а не адресование заявителем документа соответствующему должностному лицу.
- 3.14. Зарегистрированные обращения граждан в тот же день или на следующий рабочий день направляются директору Учреждения или заместителю директора для подготовки поручений (резолюции) об их рассмотрении.
- 3.15. Обращения граждан, переданные на рассмотрение в Учреждение из Управления делами Президента Российской Федерации, других вышестоящих государственных органов с запросом о направлении материалов по обращению гражданина или направления проекта ответа заявителю, докладываются работником Канцелярии непосредственно директору Учреждения и ставятся на особый контроль.
- 3.16. Обращения, касающиеся обжалования деятельности заместителей директора, докладываются непосредственно директору Учреждения.
- 3.17. Обращения, касающиеся обжалования деятельности специалистов структурных подразделений Учреждения от заведующего отделением и ниже, а также содержащие заявления и предложения, не требующие доклада директору Учреждения по существу поставленных вопросов, докладываются заместителю директора, к компетенции которого относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении.
- 3.18. Исполнение обращения, доложенного руководителю, после вынесения директором Учреждения резолюции, берется Канцелярией на контроль, о чём проставляется отметка в РКК, и в тот же или на следующий рабочий день направляется ответственному за исполнение данного поручения должностному лицу.
- 3.19. Если обращение гражданина расценивается руководителем как жалоба и требует дополнительного расследования для подготовки объективного ответа заявителю и

принятия решения по существу поставленного вопроса, оно регистрируется в "Журнале учёта обращений граждан", включённого в номенклатуру дел Канцелярии.

3.20. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действия (бездействие) которых обжалуется в обращении граждан.

3.21. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими должностным лицам, ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым.

Ответственным исполнителем осуществляется сбор необходимой информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнитель), координация их работы при подготовке ответа гражданину; ему предоставляется право инициировать запросы соответствующей информации от других структурных подразделений и специалистов, не указанных в резолюции в качестве соисполнителей.

При этом подлинник обращения направляется ответственному исполнителю. Соисполнителям при необходимости направляются копии обращения.

3.22. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции руководителя исполнители.

#### **IV. Порядок рассмотрения обращений и подготовка ответа гражданам**

4.1. Общий срок рассмотрения обращений граждан и направления ответа на них определяется в соответствии с Законом №59-ФЗ. Обращения граждан рассматриваются Учреждением в течение тридцати календарных дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления Учреждением запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения дополнительных материалов в другие государственные органы, допускается продление срока рассмотрения обращения, но не более чем на тридцать календарных дней, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о продлении срока рассмотрения.

4.2. Запросы Управления делами Президента РФ и других вышестоящих государственных органов должны быть рассмотрены в установленные в них сроки, но не позднее 15 календарных дней со дня их регистрации. При невозможности своевременного рассмотрения указанных запросов продление сроков согласовывается с организацией, направившей запрос.

4.3. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения по существу в течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину в соответствии с резолюцией руководителя. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии таких предложений.

- 4.4. При рассмотрении обращения ответственный исполнитель имеет право:
- провести личную беседу с гражданином или запросить у него по телефону дополнительную информацию. В случае отказа гражданина представить указанную информацию ему дается ответ по результату рассмотрения имеющихся в наличии материалов. При этом в ответе на обращение перечисляются вопросы и обстоятельства, которые необходимы для всестороннего и более полного рассмотрения обращения;
  - давать поручения другим специалистам, не включённым резолюцией директора в состав соисполнителей, для подготовки решения по отдельным вопросам в соответствии с их компетенцией;
  - при рассмотрении обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, в наиболее сложных и конфликтных ситуациях, требующих комиссионного рассмотрения, привлекать членов врачебной комиссии для принятия решений по вопросам профилактики, диагностики, лечения, медицинской реабилитации и санаторно-курортного лечения пациентов<sup>1</sup>.
- 4.5. Исполнители-соисполнители медицинского профиля регистрируют рассматриваемые обращения граждан в "Журнал учёта клинично-экспертной работы" (форма 035/у), включённый в номенклатуру дел соответствующего заместителя директора (руководителя подразделения).
- 4.6. Гражданин по письменному заявлению имеет право знакомиться в здании Учреждения с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, снимать копии находящихся в производстве документов, в том числе с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах не содержатся сведения, составляющие государственную и/или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну.
- 4.7. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению. После согласования проекта ответа с соисполнителями ответ визируется ответственным исполнителем и передается на подпись руководителю.
- 4.8. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.
- 4.9. Обращение считается рассмотренным, если направлены соответствующие запросы и уведомления, приняты необходимые решения и меры в соответствии с законодательством Российской Федерации, а гражданину подготовлен письменный или дан устный, с согласия гражданина, ответ по существу поставленных в нем вопросов (статья 10 Закона N 59-ФЗ).

---

<sup>1</sup> Приказ Минздравсоцразвития России от 05.05.2012 N 502н (ред. от 02.12.2013) "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации".

- 4.10. Дата поступления проекта ответа на обращение в Канцелярию является датой окончательного его исполнения.
- 4.11. Ответы на письменные обращения граждан оформляются Канцелярией Учреждения в соответствии с требованиями для официальных писем, установленными Инструкцией по делопроизводству Управления делами Президента Российской Федерации.
- 4.12. Ответы на обращения граждан направляются:
- на письменные обращения, поступившие почтовым отправлением или посредством факсимильной связи, – в письменном виде на почтовый адрес гражданина, приведённый в обращении;
  - на обращения, поступившие в электронном виде, – на указанный в обращении адрес электронной почты и дополнительно в письменном виде по почтовому адресу – в случае, если он указан заявителем.
- 4.13. Отправка ответов на обращения (запросы), направленные гражданами в адрес Управления делами Президента Российской Федерации и другие вышестоящие государственные органы, осуществляется Канцелярией установленным порядком.

## **V. Порядок завершения работы с обращением**

- 5.1. Документы исполненного обращения граждан с визовой копией ответа на данное обращение формируются в дела ответственным исполнителем, структурном подразделении-соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.
- 5.2. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе подлинники обращений на бумажных носителях с резолюцией руководителя, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений.
- 5.3. Документы исполненных обращений в делах располагаются по дате входящего регистрационного номера.
- 5.4. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения ответственным исполнителем ставится личная подпись, делается надпись "В дело" и указывается дата.
- Запрещается подшивать обращения в дела без принятого решения по ним.
- 5.5. Отметка об исполнении документа и направлении его в дело подписывается и датируется должностным лицом-исполнителем документа и включает в себя следующие данные: ссылку на дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении; слова "В дело"; номер дела, в котором будет храниться документ.

### Например:

Разъяснено по телефону (номер телефона, фамилия, инициалы заявителя).

Письменного ответа не требуется.

В дело N 02-34.

Должность. Подпись (И.О. Фамилия)

Дата

- 5.6. При оформлении отметки об исполнении документа и направлении его в дело может использоваться специальный штамп.
- 5.7. По характеру принятых решений по результату рассмотрения обращения, решение может быть классифицировано как:
- "поддержанное" – предложение признано целесообразным, заявление или жалоба - обоснованными и подлежащими удовлетворению;
  - "принятие мер" – выполнение действий в соответствии с принятым по результатам рассмотрения обращения решением - "поддержано" по полному фактическому удовлетворению поставленных в обращении вопросов, то есть фактически реализованные предложения, фактически удовлетворенные заявления (предложения);
  - "неподдержанное" – предложение признано нецелесообразным, заявление или жалоба – необоснованными и не подлежащими удовлетворению. Неподдержанными также считаются обращения, оставленные без рассмотрения и ответа по существу поставленных в них вопросов, и обращения, возвращаемые гражданину в соответствии с пунктом 3.10. Инструкции;
  - "разъясненное" – по результату рассмотрения предложения, заявления или жалобы гражданин проинформирован о порядке их реализации или удовлетворения.
- 5.8. В Учреждении ведётся раздельное делопроизводство обращений граждан, исходя из их вида: заявления (запросы), предложения, жалобы.
- В зависимости от объёма материала допускается выделение отдельных дел по тематическому признаку. Например: Заявления (запросы) организаций по вопросам выдачи медицинской документации.
- 5.9. Хранение сформированных дел в подразделении-исполнителе осуществляется в соответствии с правилами делопроизводства в течение 5-ти лет. По истечении указанного срока документы рассматриваются (полистно) Экспертной комиссией для решения вопроса об уничтожении документов или их передаче на архивное хранение.

## **VI. Организация личного приема граждан**

- 6.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется директором, а также заместителями директора и руководителями структурных подразделений по вопросам, относящимся к их компетенции.
- 6.2. Личный прием граждан директором Учреждения осуществляется по вопросам, относящимся к полномочиям руководителя, и организуется в Приёмной путем:
- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их устному или письменному обращению;
  - б) своевременного уведомления граждан о назначенной дате личного приёма.
- 6.3. График личного приема граждан директором размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах (табличках) в приёмной Учреждения.

- 6.4. Ответственность за организацию проведения личного приема граждан директором Учреждения возложена на Канцелярию, работники которой организуют подготовку к проведению приёма, регистрацию карточек приема и ведение журнала приёма с использованием автоматизированной базы данных, формирование дела по результатам его проведения.
- 6.5. Для прохода в здание Учреждение, в котором будет проводиться личный прием, гражданин обеспечивается разовым пропуском или вход осуществляется на основании списков граждан, подготовленных к личному приему Канцелярией.
- 6.6. При явке на личный приём гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 6.7. Граждане, имеющие признаки алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения, на личный прием не допускаются.
- 6.8. Сотрудники Канцелярии вправе уточнить мотивы обращения на приём руководителя и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов посетителя.
- 6.9. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям заместителей директора, руководителей структурными подразделениями Учреждения проводится в соответствии с графиком работы соответствующих руководителей в их рабочих кабинетах.
- 6.10. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан. Для этого они оборудуются:
  - а) доступными местами общественного пользования (туалетами);
  - б) доступными местами хранения верхней одежды граждан.
- 6.11. В интересах защиты прав гражданина и работников Учреждения помещения, где проводится приём граждан, могут быть оборудованы техническими средствами аудио- и (или) видеофиксации; об их использовании должностное лицо, осуществляющее прием, в обязательном порядке уведомляет гражданина.
- 6.12. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.
- 6.13. Для решения вопросов, поднятых гражданином, в ходе личного приема руководством Учреждения могут дополнительно привлекаться руководители и работники структурных подразделений Учреждения, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.
- 6.14. Во время личного приема гражданин может сделать по существу поставленных им вопросов устное заявление или оставить письменное обращение, которое фиксируются в журнале, примерная форма которого приведена в Приложении 1 к Инструкции, в том числе с целью принятия мер по восстановлению его нарушенных прав, свобод и законных интересов или составить запрос в письменной форме.

- 6.15. Письменное обращение гражданина, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассматривается в порядке, установленном Инструкцией.
- 6.16. 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 производится соответствующая запись в журнале приёма.
- 6.17. Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснение, в какой орган и в каком порядке ему следует обратиться.

## **VII. Анализ рассмотрения обращений**

- 7.1. С целью улучшения качества работы с обращениями граждан, устранения причин, порождающих жалобы граждан, повышения эффективности деятельности Учреждения в целом заместители директора, руководители структурных подразделений Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:
- а) количество и характер рассмотренных обращений;
  - б) количество и характер решений, принятых по обращениям Учреждением.
- 7.2. На основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, руководители подразделений вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в части совершенствования оказания медицинской помощи пациентам.
- 7.3. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений направляется руководству Учреждения аналитическая информация по работе с обращениями граждан.
- 7.4. Ответственный заместитель директора обобщает результаты анализа по итогам календарного года и представляет соответствующую справку директору Учреждения.
- 7.5. По итогам года в Главное медицинское управление УДП РФ направляется аналитическая справка, отражающая основные вопросы, содержащиеся в обращениях граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

## **VIII. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан**

- 8.1. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

- 8.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:
- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
  - б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
  - в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
  - г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
  - д) снятие обращений с контроля.
- 8.3. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.
- 8.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в вышестоящий орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.
- 8.5. Общий контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением поступивших в Учреждение обращений осуществляется директором.
- 8.6. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляется уполномоченными заместителями директора.
- 8.7. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан непосредственным исполнителем осуществляется ответственным исполнителем.
- 8.8. В ходе осуществления такого контроля ответственные руководители имеют право:
- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
  - б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
  - в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.
- 8.9. С целью контроля за организацией рассмотрения обращений в Учреждении уполномоченными должностными лицами Главного медицинского управления УДП РФ, органами государственного контроля осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.
- 8.10. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, 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 должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение 1  
к Инструкции об организации  
рассмотрения обращений граждан  
и проведении личного приёма  
граждан должностными лицами  
ФГБУ «Детский медицинский центр»

Примерный образец<sup>2</sup>

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН  
Директором (заместителем директора)  
ФГБУ "Детский медицинский центр"**

N п/п	Дата приема	И.О. Фамилия гражданина	Адрес, номер телефона заявителя	Дата прие ма	Краткое содержание вопроса	Принятое решение
1	2	3	4		5	6

Том N \_\_\_\_\_

Начат "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.

Окончен "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.

На \_\_\_\_\_ листах

-----  
<\*> Порядковый учетный номер указывается с нарастающим итогом в рамках отчетного периода.

<sup>2</sup> Допускается ведение в электронной форме с последующей распечаткой оформленных страниц.

Приложение 1  
к Инструкции об организации  
рассмотрения обращений граждан  
и проведении личного приёма  
граждан должностными лицами  
ФГБУ «Детский медицинский центр»

Примерный образец

**Карточка личного приема**

№ \_\_\_\_\_

Кто принимал: \_\_\_\_\_ Дата приема \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Количество обращений: \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Результаты приема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение. Направлено в \_\_\_\_\_ "\_\_\_" \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Регистрационный № \_\_\_\_\_

Сведения в карточку внесены: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Примечание: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_