УПРАВЛЕНИЕ ДЕЛАМИ ПРЕЗИДЕНТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФГБУ «ДЕТСКИЙ МЕДИЦИНСКИЙ ЦЕНТР»

ПРИКАЗ

24.11.2025 г. Москва № 338

Об утверждении "Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приёма граждан должностными лицами ФГБУ «Детский медицинский центр»"

В связи со вводом в действие с 30.03.2025 г. новой редакции Федерального закона от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести отдельные изменения в "Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан и проведении личного приёма граждан должностными лицами ФГБУ «Детский медицинский центр»" (далее – Инструкция), утверждённую локальным приказом от 14 января 2019 г. №23а, и считать действующей редакцию Инструкции в соответствии с Приложением к настоящему приказу.
2. Возложить ответственность за:
   2.1. Общее руководство организацией работ с обращениями граждан в ФГБУ Детский медицинский центр» на заместителя директора по медицинской части **В.Н. Простакову**.
   2.2. Организацию личного приёма граждан директором ФГБУ «Детский медицинский центр» на ведущего специалиста общей части **Л.Н. Клюку**.
3. Контроль по исполнению настоящего приказа оставляю за собой.

Директор С.В. Шурыгина

Согласовано:
Зам. директора В.Н. Простакова

Исполнитель: Н.Д. Чернова,
тел.: (495) 727-11-66, доб. 18-29

УТВЕРЖДЕНО

приказом ФГБУ «Детский медицинский центр»

от 24.11.2025 № 338

Приложение

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) в настоящей Инструкции используются следующие термины *<1>*:

1) ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА (далее - обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Закон №59-ФЗ	**В ФГБУ «Детский медицинский центр»**
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;	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
3) заявление – просьба гражданина о содействии в	Заявления (запросы) – обращения граждан и организаций по вопросам:

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;	- выдачи справок, медицинских заключений, выписок из медицинской документации и др.; - перевода пациентов на другой участок медицинского обслуживания; - содействия в оказании медицинской помощи пациенту; - прикрепления на медицинское обслуживание к Учреждению (включая ОМС)
4) жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;	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> Закон №59-ФЗ – Статья 4.

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 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.

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

1.6 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.

1.7 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 для 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 в секретариате 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 замещающему его лицу) 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 нескольким 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[1].

4.5. Исполнители-соисполнители медицинского профиля регистрируют рассматриваемые обращения граждан в "Журнал учёта клинико-экспертной работы" (форма 035/у), включённый в номенклатуру дел соответствующего заместителя директора (руководителя подразделением).

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

---

[1] Приказ Министерства здравоохранений Российской Федерации от 10 апреля 2025 г. N 180н "Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации".

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).

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. Ответ на обращение направляется <2>:

- в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа;
- либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы;
- и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме.
- Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 настоящего Федерального закона на

официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

<2> Закон №59-ФЗ – Статья 10 п. 4.

V. Порядок завершения работы с обращением

5.1. Документы исполненного обращения граждан с визовой копией ответа на данное обращение формируются в дела ответственным исполнителем в структурном подразделении-исполнителе 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 Учреждения 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 Канцелярией 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 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 подразделениями 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.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора — В.Н. Простакова

Заместитель директора — Н.Д. Чернова

Начальник юридического отдела — О.Ю. Мальцева

Подготовлено:
Орг-метод кабинет Е.Л. Крючкова

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

Примерный образец[2]

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 приема	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.

[2] **Допускается ведение в электронной форме с последующей распечаткой оформленных страниц.**

Приложение 2
к Инструкции об организации
рассмотрения обращений граждан
и проведении личного приёма
граждан должностными лицами
ФГБУ «Детский медицинский центр»

Примерный образец

Карточка личного приема

N _____

Кто принимал: _____ Дата приема _____
Ф.И.О. заявителя _____
_____
Адрес: _____
_____
_____
Количество обращений:
_____

Краткое содержание обращения: _____
_____
_____
_____
Результаты приема: _____
_____
_____
Принято письменное обращение. Направлено в _____
_____ "__" _____ 20__ г.
Регистрационный N _____
Сведения в карточку внесены:
_____
_____
Примечание: _____
_____