

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«НАЦИОНАЛЬНЫЙ МЕДИЦИНСКИЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ЦЕНТР
КОЛОПРОКТОЛОГИИ ИМЕНИ А.Н. РЫЖИХ»
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
(ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России)**

ПРИКАЗ

«30» 09 2025 г.

№ 666

Москва

Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан и организаций

Во исполнение Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

- 1.1. порядок рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России (далее – Учреждение) – Приложение № 1;
- 1.2. форму карточки личного приема граждан – Приложение № 2;
- 1.3. форму акта об отсутствии письменных вложений в заказных письмах с уведомлением и в письмах с объявленной ценностью – Приложение № 3.

2. Структурным подразделениям и работникам Учреждения, работающим с обращениями граждан, руководствоваться настоящим приказом.

3. Начальнику отдела ИТ и ИБ Кочерову М.М. обеспечить опубликование Приложения № 1 и информационных материалов о порядке работы с обращениями граждан и организаций на официальном сайте в разделе «Обращения граждан».

4. Заведующей консультативной поликлиникой – Киселевой А.О. обеспечить размещение копии Приложения № 1 на информационной стойке у регистратуры Учреждения.

5. Ведущему документоведу Панченко Н.А. ознакомить с настоящим приказом под подпись руководителей структурных подразделений и административно-клинический персонал.

6. Руководителям структурных подразделений довести положения настоящего приказа до сведения работников вверенных структурных подразделений.

7. Признать утратившим силу Приказ ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России № 455 от 12.08.2022г.

8. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



С.И. Ачкасов

[illegible]

**Порядок рассмотрения обращений граждан и организаций
в ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок определяет единые правила приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан и организаций в ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России (далее – Учреждение), контроля за их исполнением, организации личного приема.

1.2. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе администрацией Учреждения, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством, в том числе Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 31.05.2002 № 63-ФЗ «Об адвокатской деятельности и адвокатуре в Российской Федерации» и др. НПА.

1.3. К обращениям граждан относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме:

- предложения – рекомендации по совершенствованию деятельности Учреждения, не связанные с нарушением прав и законных интересов гражданина;
- заявления – просьбы о содействии в реализации конституционных прав и свобод гражданина или конституционных прав и свобод других лиц, а также сообщения о каких-либо недостатках в работе Учреждения, либо критика работы Учреждения;
- жалобы – просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- повторные обращения – обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу;
- письменные обращения - обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;
- коллективные обращения граждан - обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от

общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

- дубликат обращения - повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

- благодарности - положительная оценка деятельности Учреждения и/или его отдельных работников. Благодарности не подразумевают направления ответа заявителю и могут быть направлены лицу, ответственному за работу с сайтом для размещения на сайте.

1.4. Граждане могут обращаться лично, через законного/уполномоченного представителя, направлять индивидуальные и коллективные обращения по почте, в том числе электронной, передавать их в общий отдел или озвучивать на приеме у уполномоченных лиц (директора, его заместителей, главного врача, заместителя главного врача по КЭР, заместителя главного врача по ВКК и БМД, заведующей консультативной поликлиникой) и иных лиц, согласно графику их приема.

1.5. Организационно-методическое обеспечение соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан в Учреждении осуществляют работники общего отдела.

1.6. Делопроизводство по обращениям граждан Учреждение ведется отдельно от других видов делопроизводства. При использовании систем электронного документооборота ведение делопроизводства по обращениям граждан выделяется в виде отдельной подсистемы.

II. Прием, учет и регистрация обращений

2.1. Прием обращений, их обработка и регистрация осуществляется работниками общего отдела в течение трех дней с даты поступления обращения.

2.2. Регистрация производится в электронном журнале для регистрации обращений граждан с указанием даты поступления документа, исполнителя/исполнителей, сроков рассмотрения. По итогам года или по мере необходимости журнал распечатывается и брошюруется.

2.3. Датой поступления обращения в Учреждение посредством почтовой связи, считается дата регистрации в Журнале получения почтовой корреспонденции.

2.4. На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа проставляется штамп:

Вх. №_____, "___" 20__г."2.4.1. Информация о дате регистрации и регистрационном номере, предоставляется гражданам по их запросу.

2.5. Регистрации подлежат обращения, полученные:

2.5.1. через общий отдел при личном обращении гражданина/представителя контрольно-надзорных органов. Прием обращений осуществляется с 9 час 00 мин до 15 час 00 мин с понедельника по пятницу;

2.5.2. через отделение организаций почтовой связи. Письменные обращения направляются по почтовому адресу Учреждения: 123423, г. Москва, ул. Саляма Адиля д. 2, стр. 28;

2.5.3. направленные на официальную почту Учреждения info@gnck.ru (далее – официальная почта);

2.5.4. направленные через специальную форму для отправки сообщений на официальном сайте Учреждения. Указанные обращения пересылаются на официальную почту лицом, ответственным за работу с формой обратной связи;

2.5.5. в ходе личного приема граждан директором, его заместителями, главным врачом, заместителями главного врача, заведующим консультативной поликлиникой;

2.5.6. из книги отзывов, за исключением благодарностей. Указанные обращения подлежат сканированию и передаче в общий отдел заведующей консультативной поликлиникой для регистрации;

2.5.7. посредством ЭДО (запросы, направленные от контролирующих органов).

2.6. Обработка письменных обращений в целях обеспечения безопасности при работе с ними включает обязательное вскрытие и предварительный просмотр сотрудниками общего отдела, а также проверку правильности адресности корреспонденции, проверку наличия указанных гражданином в описи или обращении вложений и приложений. Конверты, в которых поступают письменные обращения, сохраняются и прикладываются к обращению.

2.7. Если обращение прислано не по адресу, его возвращают на почту или курьеру невскрытыми.

2.8. Если письменное обращение содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции Учреждения, его направляют в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения (за исключением случаев невозможности прочтения обращения).

2.9. При выявлении опасных или подозрительных вложений в конверте (пакете) работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решений о дальнейшей работе администрацией Учреждения. Об обнаружении таких

вложений незамедлительно информируется заместитель директора по административно-хозяйственной части.

2.10. При личном обращении граждан/представителей контрольно-надзорных органов прием обращений производится без конверта. По просьбе гражданина/представителя контрольно-надзорного органа на копии обращения/запроса или его втором экземпляре работник общего отдела проставляет штамп о приеме обращения с датой его поступления.

2.11. В обращениях должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, суть обращения. Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, не рассматриваются. При этом обращения с сообщениями о готовящихся или совершенных преступлениях направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы.

2.12. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы.

2.12.1. При поступлении писем с объявленной ценностью, где указано о приложении документов, которые фактически полностью или частично отсутствуют, составляется акт об отсутствии письменных вложений в письмах с объявленной ценностью (Приложение № 3). Акт составляется в двух экземплярах, подписывается работниками общего и юридического отделов, один из экземпляров направляется отправителю.

2.13. Ответы на обращения, поступившие по электронной почте, направляются:

2.13.1. по адресу регистрации заявителя заказным письмом с уведомлением о вручении в случае, когда ответ содержит информацию, отнесенную к врачебной тайне¹;

2.13.2. на электронную почту заявителя при соблюдении следующих условий:

- электронная почта внесена заявителем в согласие на обработку персональных данных, заполненное при личном обращении;

- заявитель не указал иной способ получения ответа;

2.13.3. по электронной почте, при условии, что ответ не содержит информацию, отнесенную законом к врачебной тайне и персональных данных

2.14. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

¹ Врачебная тайна – сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении.

2.15. Письма, направленные на официальную электронную почту Учреждения с указанием в качестве адресата конкретного работника Учреждения, регистрируются и рассматриваются в общем порядке.

2.16. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При повторном поступлении к обращению подбирается имеющаяся переписка. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторными не считаются, рассматриваются как первичные.

2.17. Если от заявителя поступило несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется отдельно.

2.18. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

2.19. В случаях, когда в обращениях содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других учреждениях и государственных органах, об этом извещают заявителя.

2.20. Обращения граждан и запросы контрольно-надзорных органов, касающиеся оказания медицинской помощи, регистрируются в одном журнале.

III. Рассмотрение обращений и направление ответа

3.1. Обращение, поступившее в ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России, подлежит обязательному рассмотрению. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.2.1. представлять дополнительные документы и материалы, в том числе в электронной форме;

3.2.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие врачебную тайну;

3.2.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от

02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

3.2.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

3.2.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Работник общего отдела после регистрации обращения, в тот же день направляет его на резолюцию директору, либо уполномоченному лицу:

3.3.1. резолюция содержит указание по исполнению документа. Резолюция оформляется на свободном месте рабочего поля документа или вносится непосредственно в систему электронного документооборота;

3.3.2. резолюция включает: фамилию, инициалы исполнителя (исполнителей), поручение по документу, при необходимости - срок исполнения, подпись лица, вынесшего резолюцию, дату резолюции.

3.3.3. при наличии в резолюции нескольких исполнителей, ответственным исполнителем считается лицо, указанное первым;

3.3.4. документ может содержать несколько резолюций одного или нескольких должностных лиц, при этом последующая резолюция не должна повторять и противоречить первой, в ней должен конкретизироваться порядок исполнения документа с соблюдением срока исполнения.

3.4. Обращения с резолюцией директора либо уполномоченного им лица направляются работником общего отдела исполнителям.

3.5. Исполнители, ответственные за рассмотрение обращения, могут направлять запросы в другие структурные подразделения, не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

3.6. Исполнители, которым поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц, не нарушая при этом врачебную тайну.

Взаимодействие работников Учреждения с заявителями осуществляется с использованием адреса электронной почты info@gnck.ru, с соблюдением требований, предъявляемым к сохранению врачебной тайны. Исключается взаимодействие с заявителем с личной электронной почты работника, а также с использованием средств телефонной связи.

3.7. В определенных законом случаях рассмотрение обращений граждан проводится при обязательном участии врачебной комиссии/подкомиссии Учреждения или комиссии по внутреннему контролю качества и безопасности медицинской деятельности.

3.8. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ. Текст ответа должен излагаться последовательно, понятно для заявителя и содержать ответы на все поставленные в обращении вопросы.

Сокращение слов не допускается, за исключением принятых сокращений, в том числе в соответствии с учредительными документами. Должно быть указано полное и правильное наименование учреждения, реквизиты нормативного акта, на который приводится ссылка.

3.9. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности медицинской организации.

3.10. Ответ оформляется на официальном бланке Учреждения с соблюдением правил делопроизводства.

3.10.1. Ответ на обращение может быть выдан заявителю по его выбору:

- нарочно;
- направлен на почтовый адрес заказным письмом с уведомлением о вручении;
- направлен на адрес электронной почты заявителя с соблюдением условий п. 2.13.

3.11. При подготовке ответа в даттельном падеже указывается фамилия и инициалы гражданина, которому дается ответ, его индекс и почтовый адрес: например

Примерову И.О.

ул. Садовая, д. 5, кв. 12,

г. Люберцы, Московская обл.,

301264

3.12. Ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого, подписавшего его лица либо лица, которое указано в обращении в качестве получателя ответа.

3.13. В ответе указывается информация об исполнителе. Отметка об исполнителе включает фамилию, имя и отчество исполнителя, номер его телефона. Отметка об исполнителе может дополняться наименованием должности, структурного подразделения и электронным адресом исполнителя.

3.14. Отметка об исполнителе оформляется на лицевой стороне последнего листа документа от границы левого поля или, при отсутствии места, на оборотной стороне внизу слева, пример:

Примеров Пример Примерович, Отдел контроля, ведущий специалист
+7(495) 495-49-45, primerov@primer.ru

3.14.1. Отметка об исполнителе может оформляться как нижний колонтитул и печататься шрифтом меньшего размера.

3.15. Подготовленный ответ на обращение передается Исполнителем работнику общего отдела для дальнейшего подписания уполномоченными лицами.

3.15.1. Ответы по обращениям граждан подписывает заместитель директора по лечебной работе, главный врач или лицо его замещающее, или иные уполномоченные работники Учреждения. Ответы по запросам организаций подписывает директор, уполномоченные заместители или главный врач в рамках своей компетенции.

3.15.2. Подпись включает: наименование должности лица, подписывающего документ, его собственноручную подпись, расшифровку подписи (инициалы, фамилия).

3.16. В случае, когда допускается отправка ответа на электронную почту заявителя, документ, содержащий ответ сканируется и в виде скан-копии направляется заявителю по адресу электронной почты. К оригиналу ответа подписывается распечатанный отчет о его направлении.

3.17. При поступлении в установленном законом порядке из контролирующих или правоохранительных органов запросов документов, исполнитель предоставляет их в соответствии с действующим законодательством с обязательным приложением сопроводительного письма в инстанцию, из которой пришел запрос.

3.17.1. при запросе оригиналов документов, работником консультативной поликлиники или работником архива производится копирование передаваемой документации. Копия медицинской документации вместе с копией запроса хранится вместо оригинала до его возвращения по минованию надобности.

3.18. Работники общего отдела регистрируют ответы по обращениям в журнале регистрации или в системе ЭДО. Отправление ответов без регистрации не допускается.

3.19. Почтовые реестры, подтверждающие направление ответов заявителям, хранятся в общем отделе.

IV. Рассмотрение отдельных обращений

4.1. Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение исполнителям в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.3. В случае, 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 в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор 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 должностному лицу Учреждения. О данном решении уведомляется заявитель.

4.4. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.5. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

4.6. Рассмотрение обращений об ознакомлении с медицинской документацией, выдачи копий медицинской документации или выписок и справок, отражающих

состояние здоровья пациента, осуществляется в порядке, установленном Минздравом России и локальным нормативным актом Учреждения.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Прием граждан проводится уполномоченными лицами, указанными в п. 2.5.5 в пределах их компетенции согласно графику приема с учетом эпидемиологической ситуации.

5.2. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах размещается в доступном месте на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте.

5.3. При личном приеме гражданина проводится его идентификация при предъявлении документа, удостоверяющего личность и, в случаях обращения законного/уполномоченного представителя, проверяется также документ, подтверждающий его полномочия.

5.4. При предварительной записи на прием к должностным лицам Учреждения посетителю направляется специальная форма для заполнения сведений о целях приема.

5.5. В записи на личный прием может быть отказано по следующим причинам:

5.5.1. лицам в нетрезвом состоянии;

5.5.2. в случае обращения по вопросам, которые не относятся к компетенции Учреждения;

5.5.3. при отсутствии новых доводов, если ранее заявителю давались разъяснения по существу поставленных вопросов на личном приеме.

5.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение № 1). 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 делается запись в журнале регистрации обращения граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в течение 30 дней с даты регистрации обращения.

5.7. На письменное обращение, принятое в ходе личного приема, ставится отметка «с личного приема», обращение регистрируется и рассматривается в порядке, установленном настоящим порядком.

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

5.9. Отдельные категории граждан² в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю разъясняется, в какой орган (учреждение) ему следует обратиться.

VI. Сроки рассмотрения обращений

6.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случаев, указанных в п.6.2 – 6.4. Если последний день срока приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается ближайший следующий за ним рабочий день.

6.2. Обращения, поступившие через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, рассматриваются в сроки согласно п. 6.1., за исключением документов, в которых указывается конкретный срок исполнения.

6.3. Ответы на обращения, содержащие требования потребителей в отношении ненадлежащего качества оказанных услуг, компенсации убытков, морального вреда подлежат рассмотрению в 10-дневный срок с даты регистрации обращения.

6.4. Ответ по запросу о представлении медицинской документации, учетно-отчетной документации, подтверждающей факт оказания застрахованному лицу медицинской помощи в Учреждении, а также результатов внутреннего и внешнего контроля Учреждения, безопасности оказания медицинской помощи без объективных причин от Федерального фонда обязательного медицинского страхования или территориального фонда обязательного медицинского страхования, или страховой медицинской организации, или специалиста-эксперта, эксперта качества медицинской помощи, действующего по их поручению, направляется в срок – не позднее десяти рабочих дней с момента получения.

6.5. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы и иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению, срок рассмотрения может быть продлен директором, но не

² Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы

более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения обращения заявителю направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока и вышестоящему органу, взявшему обращение на контроль.

6.6. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия, исчерпывающих мер по существу обращений.

VII. Контроль за соблюдением порядка работы с обращениями

7.1. Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляется работниками общего отдела путем оперативного выяснения хода исполнения обращений, напоминаний о подготовке ответа, истребования от исполнителей причин задержки ответов.

7.2. Датой снятия обращения с контроля является дата отправки окончательного ответа заявителю.

VIII. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

8.1. 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.

8.2. Обращения граждан, адресованных работникам Учреждения, направляемые на личные электронные почты работников, подлежат перенаправлению работником на почту info@gnck.ru в день получения письма. Не допускается ведение переписки работниками Учреждения с заявителями вне утвержденного настоящим приказом Порядка.

8.3. Лица, виновные в нарушении требований настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

« ____ » _____ 20 ____ г

№ _____

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина, телефон)

Тип обращения:	заявление, жалоба, предложение (ненужное зачеркнуть)
Куда обращается:	
Принято:	впервые / повторно (ненужное зачеркнуть)
Шифр по тематическому классификатору:	

Краткое содержание обращения гражданина

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (п.2, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

Содержание принятого решения по обращению гражданина

(должность лица, производившего личный прием)

(подпись)

(фамилия и инициалы)

Устным ответом удовлетворен(а), в письменном ответе не нуждаюсь

подпись, расшифровка подписи гражданина

(п.3, ст.13 ФЗ от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»)

**Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Национальный медицинский исследовательский
центр имени А.Н. Рыжих»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих» Минздрава России)**

Акт №

Об отсутствии письменных вложений в письмах с объявленной ценностью
от «___» _____ 20__ г.

Комиссия в составе:

(фамилия, инициалы и должности лиц, составивших акт)

Составила настоящий акт о нижеследующем:

«___» _____ 20__ г. в ФГБУ «НМИЦ колопроктологии имени А.Н. Рыжих»
Минздрава России поступила корреспонденция с уведомлением № _____
от _____

(ФИО (при наличии) и/или наименование, адрес
При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие письменного
вложения: _____
_____.

Настоящий акт составлен в двух экземплярах.

Подписи:

«___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.

«___» _____ 20__ г.