

Приложение к приказу № 213
от «05» 06 2023 г.



УТВЕРЖДАЮ

исполняющий обязанности директора

С.Б. Шевченко .

[Signature]
06 2023 г. N _____

Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан
в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении
«Институт экспериментальной медицины»
(ФГБНУ «ИЭМ»)

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном бюджетном научном учреждении «Институт экспериментальной медицины» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ (в редакции 28.12.2022) «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

1.2. Данное Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в ФГБНУ «ИЭМ» (далее – Институт), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«Обращение гражданина» (далее – «обращение») - направленное в Институт в письменной форме или в форме электронного документа, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в Институт.

«Предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Института.

«Заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и свобод, связанных с деятельностью Организации, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в ее работе, либо критика деятельности отдельных сотрудников.

«Жалоба» - обращение гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, связанных с деятельностью Института.

2. ПРАВО ГРАЖДАН НА ОБРАЩЕНИЕ

2.1. Граждане имеют право обращаться в Институт лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения.

2.2. От имени гражданина могут выступать его представители, общественное объединение граждан, их ассоциация (союз), государственный орган или орган местного самоуправления.

2.3. Граждане реализуют право на обращение в Институт свободно и добровольно, но осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать прав и свобод других лиц. При получении обращения гражданина, содержащего нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу Института, работников, а также членов их семьи, сотрудники Института вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить такому гражданину о недопустимости злоупотребления правом.

2.4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.5. Каждое поступившее обращение, относящееся к деятельности Института или его сотрудников, подлежит обязательному рассмотрению.

3. ПРАВА ГРАЖДАНИНА ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЯ

3.1. При рассмотрении обращения Институтом гражданин имеет право:

3.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.1.2. Знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, только если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

3.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, если в письменном (электронном) обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации письменного обращения в другую организацию, государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.1.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) сотрудников Института в связи с рассмотрением обращения в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4. ГАРАНТИИ БЕЗОПАСНОСТИ ГРАЖДАНИНА В СВЯЗИ С ЕГО ОБРАЩЕНИЕМ

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт с критикой деятельности Института или его сотрудников, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в другую организацию, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

5.1. Институт рассматривает индивидуальные и коллективные обращения граждан.

5.2. Обращения граждан могут поступать в Институт в виде записей в книге жалоб и предложений, по почтовой связи, по каналам электронной почты и факсимильной связи, а также в устной форме, в том числе по телефону.

5.3. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами и иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, настоящим Положением, а также внутренними документами Института, изданными во исполнение этих актов.

5.4. Обращения граждан принимают работники Института, в чьи функциональные обязанности входит работа с гражданами (директор, заместители директора, руководители структурных подразделений, ответственные сотрудники, назначенные приказом и т.д.).

5.5. Граждане направляют обращения в приемную директора Института (приемную главного врача Клиники, приемную главного врача Клиники «МНЦ») (п. 8.1 настоящего Положения).

5.6. Все обращения граждан регистрируются в журнале «Обращения граждан» в течение трех дней с момента поступления, с указанием даты, времени поступления обращения, сведений о гражданине, краткого содержания обращения, существа ответа (ответного действия Института), срока исполнения, реакции гражданина.

5.7. В случае получения повторного обращения гражданина такому обращению присваивают тот же номер регистрации, что и первоначальному, указывают, что обращение является повторным, а в графе "Краткое содержание" указывают, кому направлено для принятия решения или мер реагирования первоначальное обращение.

Повторным также считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первоначального обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ гражданину не дан или он не удовлетворен данным ему ответом.

5.8. Работники, указанные в п. 5.4 настоящего Положения, в пределах своих полномочий самостоятельно принимают меры по рассмотрению поступивших обращений.

В случае невозможности рассмотрения обращения гражданина работником он обязан обратиться к вышестоящему руководителю или направить гражданина в приемную директора Института (приемную главного врача Клиники, приемную главного врача Клиники «МНЦ») (п. 8.1 настоящего Положения).

5.9. Работник Института, которому поручено рассмотреть обращение:

1) в случае необходимости приглашает гражданина, направившего обращение, для личной беседы;

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других организациях, государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другую организацию, другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.10. Координацию и обеспечение своевременного рассмотрения письменных, в том числе электронных, и устных обращений граждан, организацию контроля исполнения, а также ведение их централизованного учета осуществляют документовед Клиники ФГБНУ «ИЭМ», документовед Клиники МНЦ ФГБНУ «ИЭМ», сотрудник отдела документационного обеспечения ФГБНУ «ИЭМ», которые проводят экспертизу, обобщение полученных обращений, подготавливает соответствующую информацию для директора и заместителей директора Института, а также предложения по улучшению работы с обращениями граждан.

5.11. В случае необходимости, рассматривающие обращение сотрудники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

5.12. О принятых обращениях граждан в зависимости от их содержания ответственные лица докладывают руководителю и заместителям руководителя Института или направляет с сопроводительным письмом для рассмотрения в подразделения, в ведении которых находятся поставленные вопросы.

5.13. В проекте резолюции директора и заместителей директора Института, главного врача Клиники, главного врача Клиники «МНЦ», лиц из замещающих, содержащей поручения по письменному обращению гражданина, указывают срок исполнения поручения, порядок направления гражданину ответа, а при необходимости - доклад (информацию) о результатах рассмотрения.

5.14. Не допускается направлять обращения граждан для их рассмотрения и (или) ответа тем работникам Института, решения или

действия (бездействие) которых обжалуются.

5.15. Решения по письменным обращениям граждан, поступившим в Институт, должны быть приняты в срок до 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения. В случае, когда для рассмотрения обращений граждан необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов и принятие других мер, срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен, но не более чем на один месяц, руководителем, давшим поручение о проведении специальной проверки либо принятии других мер. О продлении срока рассмотрения обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.16. О результатах рассмотрения обращения гражданина работник, которому поручено его рассмотрение, готовит проект ответа для представления на подпись директору или заместителю руководителя, либо уполномоченному на то лицу.

5.17. Письма-ответы на обращения граждан, подписанные директором или заместителями директора Института, либо уполномоченным на то лицом, передают ответственным лицам, которые им присваивают соответствующие регистрационные номера. Визовые экземпляры этих писем хранят ответственные лица, в котором находится подлинник обращения гражданина.

5.18. Решения по письменным обращениям вышестоящих организаций, поступивших в Институт, должны быть приняты в срок до 15 (пятнадцати) дней со дня поступления, либо в срок, указанный в обращении. Ответы в вышестоящие организации должны содержать данные о заявителе, его адресе, номере и дате обращения, сведения о принятом решении и срок отправления ему ответа.

5.19. Контроль за своевременным и объективным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на исполнение в подразделения Института, осуществляют руководители этих подразделений.

5.20. Письменные обращения граждан считаются удовлетворенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны ответы авторам обращений. При повторном обращении дополнительное рассмотрение удовлетворенных обращений граждан проводится в случае выявления новых обстоятельств или изменения нормативного правового регулирования в сфере, касающейся вопроса повторного обращения.

5.21. Письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, ответственные лица формируют в дело. Копии документов,

связанных с рассмотрением письменных обращений граждан (поручений руководства Института по обращениям и информации об их исполнении, сопроводительных писем, ответов о рассмотрении писем и др.), подразделения Института направляют ответственным лицам.

5.22. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, решение административного органа в течение 7 (семи) рабочих дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения либо решения административного органа.

5.23. 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.

6. РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

6.1. Поступившее письменное обращение анализируется по следующим аспектам:

- личность гражданина (фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый (и/или электронный) адрес;
- действительно ли Институт является надлежащим адресатом для обращения;
- соблюден ли срок предъявления обращения;
- содержание обращения;
- мотивы обращений гражданина;
- законность и обоснованность обращения;
- характер недостатка (существенный, несущественный);
- явные причины появления недостатка деятельности Института;
- скрытые причины недостатка. Требуется ли проведение экспертизы;
- возможные законные меры реагирования на обращение (удовлетворить обращение немедленно, отказать в удовлетворении и т.д.);
- требуется ли привлечение иных лиц (физических, юридических, органов власти и т.п.), другого работника или вышестоящего руководителя для рассмотрения обращения;
- устанавливается работник или руководитель, принимающий решение

об удовлетворении или об отказе в удовлетворении обращения гражданина;

- выбор формы удовлетворения обращения гражданина с учетом интересов и возможностей Института.

6.2. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый (электронный) адреса, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган внутренних дел в соответствии с его компетенцией.

6.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на него не дается, и оно подлежит направлению в архив Института.

Если фамилия и почтовый (электронный) адрес гражданина поддаются прочтению или известны из других источников, ему в течении 7 (семи) дней со дня регистрации обращения направляется сообщение о нечитабельности его обращения.

6.4. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится обращение, по существу которого ранее был направлен обоснованный отказ в удовлетворении и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Института или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Гражданин уведомляется о данном решении в письменном виде.

6.5. Ответ Института на не подлежащее удовлетворению обращение гражданина в кратчайшие сроки доводится до гражданина. Копия ответа вместе с первичными материалами хранится в архиве Института.

Ответ на обращение подписывает директор Института или его заместители, либо уполномоченное на то лицо.

6.6. Ответ на обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, направляется по адресу, указанному в обращении или по обратному адресу.

6.7. Подлежащее удовлетворению обращение гражданина удовлетворяется немедленно или в возможно короткие сроки. Первичные

материалы и копия ответа передаются для хранения в архив Института.

6.8. Конструктивные предложения гражданина принимаются к сведению для дальнейшего совершенствования работы Института.

7. ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИЕ ИЗ ДРУГИХ ОРГАНИЗАЦИЙ И ОРГАНОВ

7.1. Письменные обращения граждан, поступившие в адрес Института через другие организации, в том числе по защите прав граждан, фиксируются и рассматриваются в общем порядке. При этом дополнительно выясняется роль организации-корреспондента.

7.2. Письменные обращения граждан, поступившие в Институт из органов власти и управления, фиксируются и рассматриваются в общем порядке.

Копия ответа гражданину также направляется в организацию или государственный орган, направивший обращение в Институт.

8. РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

8.1. Прием граждан по устным обращениям осуществляется ежедневно по рабочим дням (понедельник-пятница) с 10:00 до 17:00 в приемных: директора Института, главного врача Клиники ФГБНУ «ИЭМ», главного врача Клиники «Медицинский научный центр».

Учет обратившихся граждан и высказанных ими предложений, заявлений и жалоб ведется путем заполнения журнала «Обращения граждан» ответственными сотрудниками Института.

8.2. Личный прием граждан осуществляется директором, заместителями директора Института, главным врачом Клиники, главным врачом Клиники «Медицинский научный центр» и другими должностными лицами Института по предварительной записи.

8.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информацию, расположенную на официальном сайте Института.

8.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

8.5. Во время личного приема каждый гражданин имеет возможность изложить свое обращение устно, либо в письменной форме.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению как обычное письменное обращение.

8.6. Если во время приема граждан решение поставленных ими вопросов невозможно, от них принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение в установленном порядке.

На письменных обращениях, переданных гражданами во время приема, проставляется отметка: «Принято на личном приеме».

8.7. 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 карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

8.8. В случае, если поставленные гражданином во время приема вопросы не входят в компетенцию Института, ему дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.9. По окончании приема директор, заместитель директора Института, главный врач Клиники или главный врач Клиники «Медицинский научный центр» доводит до сведения заявителя свое решение, при необходимости дополнительного рассмотрения - информирует заявителя о том, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение.

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

9. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ ОРГАНИЗАЦИИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

9.1. Обращения граждан принимаются, анализируются и рассматриваются всеми подразделениями Института, в которые гражданин обратился в первоочередном порядке.

9.2. В случае обращения работника или руководителя структурного подразделения, работающего с обращением, к другому работнику и/или другое подразделение по вопросу рассмотрения обращения гражданина, ему должно быть оказано всемерное содействие в рассмотрении такого

обращения.

10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

10.1. Нарушениями трудовой дисциплины являются:

- нефиксация обращения гражданина;
- непринятие законных мер по удовлетворению обращений гражданина;
- несоблюдение требований настоящего Положения.

10.2. Каждый работник Института несет ответственность за качество и своевременность выполнения требований настоящего Положения в части своих обязанностей.

10.3. Работники несут персональную ответственность за соответствие законодательству Российской Федерации оформляемых ими документов и операций с обращениями граждан.

10.4. За неправомерный отказ в предоставлении гражданину и (или) организации информации, предоставление которой предусмотрено федеральными законами, несвоевременное ее предоставление либо предоставление заведомо недостоверной информации сотрудники Института несут ответственность в соответствии со ст. 5.39 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

11.1. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения директором Института и действует до его отмены или утверждения нового Положения.

Согласовано:


Заместитель директора по
общим и правовым
вопросам

Е.В. Агейчик

 2023 г.

Начальник
юридического отдела

Л.Р. Яркаева

 " 05 " 06 2023 г.

Начальник отдела
документационного
обеспечения

Н.А. Чулина

 " 05 " 06 2023 г.