

УТВЕРЖДЕНА
приказом ФГБУ «НМИЦ онкологии им.
Н.Н. Петрова» Минздрава России
от 11.08.2022 № 626

**Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан
в ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава России**

I. Общие положения

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в ФГБУ «НМИЦ онкологии им. Н.Н. Петрова» Минздрава России (далее соответственно – учреждение, Инструкция) определяет порядок организации приема и рассмотрения поступающих в учреждение обращений граждан, включая организацию личного приема граждан.

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан, поступающие в учреждение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, а также в электронной форме через официальный сайт учреждения (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон №59-ФЗ), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Обращения, поступившие в учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

4. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется канцелярией учреждения.

II. Способы подачи обращений

5. Письменные обращения с доставкой по почте направляются по адресу учреждения: 197758, Санкт-Петербург, п. Песочный, ул. Ленинградская, д. 68.



6. Самостоятельная подача гражданами письменных обращений либо доставка письменных обращений курьером осуществляется по адресу: 197758, Санкт-Петербург, п. Песочный, ул. Ленинградская, д. 68, кабинет I.2.03 административного корпуса (канцелярия) в рабочие дни с 09:00 до 17:30, обеденный перерыв с 13:00 до 13:30.

7. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения формы «Подача обращения» на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.niioncologii.ru/> (далее – официальный сайт).

8. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8(812) 596-89-47.

9. График личного приема граждан утверждается приказом по учреждению и размещается на информационных стендах в помещениях учреждения, в которых осуществляется оформление правоотношений с гражданами, а также на официальном сайте учреждения в разделе «Контакты».

III. Требования к обращению

10. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование учреждения либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего должностного лица, которому адресовано обращение, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

11. В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

IV. Прием и регистрация обращений

12. Поступающие в учреждение письменные обращения принимаются канцелярией, которая осуществляет их первичную обработку и регистрацию.



13. Первичную обработку поступающих через официальный сайт учреждения обращений в форме электронного документа осуществляет должностное лицо учреждения, уполномоченное на прием обращений в форме электронного документа, которое в день поступления обращения или не позднее следующего рабочего дня (при поступлении обращения в конце рабочего дня либо в нерабочее время) передает обращение на регистрацию канцелярии.

14. В случае, если обращение гражданина поступило на адрес электронной почты учреждения, должностным лицом, отвечающим за обработку входящих электронных писем, в день поступления обращения или не позднее следующего рабочего дня (при поступлении обращения в конце рабочего дня либо в нерабочее время) направляется на адрес электронной почты заявителя уведомление о необходимости направления обращения посредством заполнения специальной формы на официальном сайте учреждения, при этом в уведомлении указывается ссылка на данный сервис.

15. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в учреждение.

16. На каждое обращение заводится отдельная электронная регистрационная карточка в системе электронного документооборота учреждения с присвоением обращению входящего регистрационного номера.

17. Информацию о факте поступления обращения, его входящем регистрационном номере и дате регистрации, а также о должностном лице либо наименовании структурного подразделения учреждения, ответственных за его исполнение, граждане могут получить в канцелярии учреждения по телефонному номеру: 8 (812) 439-95-41 в рабочие дни с 09:00 до 17:30, обеденный перерыв с 13:00 до 13:30.

V. Организация и сроки рассмотрения обращений граждан

18. Канцелярия не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации обращения, передает обращение должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение обращений граждан (далее – уполномоченное должностное лицо).

19. Если иное не установлено локальным нормативным актом учреждения, в зависимости от содержания обращения уполномоченное должностное лицо готовит проект ответа самостоятельно либо направляет обращение для рассмотрения и подготовки проекта ответа в соответствующее структурное подразделение учреждения.



20. Для подготовки проекта ответа уполномоченное должностное лицо либо структурное подразделение, являющееся ответственным исполнителем, может запрашивать необходимую информацию от других структурных подразделений.

21. Общий срок рассмотрения обращения гражданина определяется в соответствии с Законом № 59-ФЗ и составляет 30 дней. В исключительных случаях учреждение вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

22. Для отдельных видов обращений законодательством Российской Федерации установлены иные сроки рассмотрения.

23. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа. Ответ на обращение в письменной форме направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

24. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

25. Учреждение при получении обращения, содержащего 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, сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом и направить указанное обращение для рассмотрения в соответствующие правоохранительные органы.

26. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, об этом в течение семи дней со дня регистрации обращения в учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

27. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, учреждение вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. В этом случае гражданину,

направившему обращение, направляется письмо, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

28. 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 (в т.ч. врачебную) гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

VI. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения, его заместителем и главным врачом в соответствии с графиком личного приема граждан, утвержденным приказом по учреждению.

30. Прием граждан осуществляется по предварительной записи.

31. Запись осуществляется по письменному или устному обращению гражданина и фиксируется в журнале регистрации приема граждан (далее - журнал). О дате и времени записи на личный прием гражданину сообщается в устной форме, если гражданин обратился устно, либо письменно, если гражданин направил письменное обращение.

32. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

33. Краткое содержание устного обращения заносится в журнал. 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 в журнале делается соответствующая запись.

34. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

35. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

36. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем в журнале делается соответствующая запись.