

**Федеральное государственное бюджетное учреждение
«Федеральный центр нейрохирургии»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(г. Новосибирск)
(ФГБУ «ФЦН» Минздрава России (г. Новосибирск))**

ПРИКАЗ

«15 ноября 2023 года

№ 457

Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск)

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск) согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

3. Признать утратившим силу приказ ФГБУ «ФЦН» Минздрава России (г. Новосибирск) от 19.07.2022 № 226 «Об утверждении Инструкции по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск)».

Главный врач

Д.А. Рзаев

ИНСТРУКЦИЯ
по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск)

I. Общие положения

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и организаций, проведению личного приема граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск) (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан (письменных и устных, индивидуальных и коллективных) и организаций (далее - обращений), поступающих в федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск) (далее - учреждение), а также при проведении личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждан) в учреждении.

Работа по рассмотрению обращений и организации личного приема граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон), другими законами Российской Федерации, а также на основании настоящей Инструкции.

2. Рассмотрение обращений осуществляется сотрудниками структурных подразделений учреждения. Ответ заявителю подписывается руководителем либо заместителем руководителя учреждения.

3. Граждане имеют право обращаться в учреждение:

- письменно (направлять индивидуальные и коллективные обращения);
- в форме электронного документа;
- лично (на личных приемах);

4. Сведения об учреждении для информирования граждан:

Федеральное государственное бюджетное учреждение «Федеральный центр нейрохирургии» Министерства здравоохранения Российской Федерации (г. Новосибирск) (ФГБУ «ФЦН» Минздрава России (г. Новосибирск)).

Почтовый адрес: 630087, г. Новосибирск, ул. Немировича-Данченко, д. 132/1

Телефон для справок по обращениям в письменной форме, по номерам телефонов

сотрудников: (383)3498304.

Телефон для справок по личному приему граждан: (383)3498304

Адрес для направления обращений граждан в форме электронного документа:

info@neuronsk.ru

Номер телефакса для приема обращений граждан: (383)3498304

Адрес сайта учреждения: <http://www.neuronsk.ru>

II. Прием, учет и первичная обработка обращений в письменной форме

4. Обращения в письменной форме, поступившие в учреждение (включая обращения, поступившие по информационным системам общего пользования: факсу, электронной почте, Интернету и другим), подлежат обязательной регистрации и рассмотрению.

По поручению руководителя учреждения рассмотрение обращений может

производиться с выездом на место.

5. Прием и регистрацию поступивших в учреждение обращений в письменной форме осуществляет сотрудник канцелярии учреждения (далее - специалист учреждения).

6. Не допускаются использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с обращениями граждан в учреждение, без их согласия.

7. Обращения в письменной форме, содержащие в адресной части обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

8. При получении обращений в письменной форме специалист учреждения проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также поступившие обращения проверяются на повторность.

9. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящей Инструкцией. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

а) свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

б) адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), по которым должны быть направлены ответ, уведомления о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение или руководителю учреждения в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение или руководителю учреждения в письменной форме. Кроме того, на поступившее в учреждение или руководителю учреждения 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 Федерального закона на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

11. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

а) в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

б) текст обращения в письменной форме не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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;

в) 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;

г) в случае, если текст обращения в письменной форме не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

12. В случае если в обращении в письменной форме 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, руководитель учреждения 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 в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

13. В случае поступления в учреждение или руководителю учреждения обращения в письменной форме, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 10 настоящей Инструкции на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

14. Учреждение или руководитель учреждения при получении обращения в письменной форме, 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.

III. Регистрация обращений в письменной форме и порядок их рассмотрения

15. Регистрация письменных обращений осуществляется в течение трех дней с момента поступления обращения в порядке общей очередности поступления обращений специалистом учреждения. Регистрация письменных обращений производится в бумажном журнале регистрации обращений и системе электронного документооборота 1С:Предприятие (далее - СЭД).

16. При первичной обработке письменных обращений определяется их тематическая принадлежность, после чего обращения передаются на рассмотрение руководителю учреждения. При необходимости обращения также направляются сотрудникам структурных подразделений учреждения в электронном виде через СЭД.

17. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в учреждение в течение календарного года, регистрируются по мере поступления каждое под индивидуальным номером.

18. При регистрации обращений депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях, сопроводительный листок и регистрационная карточка оформляются в том же порядке.

19. При регистрации коллективных письменных обращений граждан указывается первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа.

20. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер обращения. Обращение передается на рассмотрение руководителю учреждения.

21. Обращения, которые были направлены руководителю учреждения, возвращаются специалисту учреждения для занесения резолюции руководителя учреждения в СЭД и

направляются в структурные подразделения учреждения в электронном виде через СЭД для исполнения резолюции. Если в резолюции руководителя учреждения (его заместителя) указаны несколько фамилий исполнителей, то лицом, которое должно координировать работу других исполнителей по рассмотрению данного обращения, является сотрудник, чья фамилия значится первой.

22. Обращение не может направляться на рассмотрение сотруднику учреждения, решение или действие (бездействие) которого в нем обжалуется.

Жалобы граждан на результаты рассмотрения письменных обращений, действий (бездействия) должностных лиц учреждения в связи с рассмотрением обращений направляются руководителю учреждения.

23. Руководители и ответственные исполнители структурных подразделений учреждения в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, при необходимости организуют всестороннее изучение вопроса, запрашивают дополнительные материалы, привлекают экспертов, выезжают на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию учреждения, они в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения. Перенаправление таких обращений осуществляется специалистом учреждения, которому в соответствии с резолюцией руководителя учреждения обращение передано на исполнение.

24. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Губернатору Новосибирской области с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте «б» пункта 11 настоящей Инструкции.

25. Предложения, заявления и жалобы, поступающие из средств массовой информации, а также опубликованные в печати материалы, связанные с предложениями, заявлениями и жалобами граждан, рассматриваются на общих основаниях и в сроки, установленные Федеральным законом.

IV. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц учреждения

26. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица учреждения в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

27. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностного лица учреждения в связи с рассмотрением обращения – в Минздрав России.

28. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

V. Личный прием граждан

29. Личный прием граждан в учреждении проводится следующими уполномоченными сотрудниками:

№	ФИО, наименование структурного подразделения, должность	Часы приема	Адрес	Телефон

1	Руководитель учреждения Рзаев Джамиль Афет оглы	Вторник 13 ⁰⁰ - 14 ⁰⁰ Четверг 13 ⁰⁰ - 14 ⁰⁰	г. Новосибирск, ул. Немировича- Данченко, д. 132/1	(383)3498301
2	Заместитель главного врача по медицинской части Гичева Ирина Михайловна	Среда 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰	г. Новосибирск, ул. Немировича- Данченко, д. 132/1	(383)3498303
3	Заместитель главного врача по экономическим вопросам Манина Татьяна Вячеславовна	Пятница 09 ⁰⁰ - 11 ⁰⁰	г. Новосибирск, ул. Немировича- Данченко, д. 132/1	(383)3498377
4	Заместитель главного врача по правовым вопросам Фахрутдинов Максим Васильевич	Пятница 15 ⁰⁰ - 17 ⁰⁰	г. Новосибирск, ул. Немировича- Данченко, д. 132/1	(383)3498379
5	Заведующая поликлиническим отделением – врач-уролог Семененко Ирина Геннадьевна	Вторник 15 ⁰⁰ - 15 ⁴² Четверг 15 ⁰⁰ - 15 ⁴²	г. Новосибирск, ул. Немировича- Данченко, д. 132/1	(383)3498346

Уполномоченные сотрудники учреждения ведут личный прием граждан в своих служебных помещениях (кабинетах).

30. Предварительную запись граждан на личный прием к руководителю и другим сотрудникам учреждения осуществляют сотрудники канцелярии.

В случае невозможности проведения уполномоченным сотрудником личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой либо по иной уважительной причине, прием проводится замещающим его лицом.

31. При проведении записи на личный прием граждан сотрудник канцелярии вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность просьбы гражданина. По наиболее сложным вопросам, предполагаемым для рассмотрения на личном приеме, от граждан могут предварительно приниматься письменные обращения. Они подлежат регистрации и приобщаются к материалам для рассмотрения на личном приеме.

32. При проведении уполномоченными сотрудниками личного приема граждан сотрудником канцелярии заполняются карточки приема граждан по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. По результатам личного приема гражданинудается ответ на вопросы, изложенные в обращении. 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 и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

После завершения личного приема сотрудник канцелярии регистрирует обращение личного приема в СЭД, к регистрационной карточке прикрепляет электронный образ карточек личного приема граждан.

Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает руководитель учреждения либо его заместитель. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в

СЭД.

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

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

35. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

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

VI. Сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением и подготовка аналитической информации

38. Обращения, относящиеся к компетенции учреждения, согласно Федеральному закону, рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Письменные запросы государственных органов и органов местного самоуправления, связанные с рассмотрением поступивших к ним обращений граждан, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 15 дней со дня поступления запроса.

В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения, но не более чем на 30 дней, уведомив об этом лицо, направившее обращение. При этом должно быть представлено мотивированное объяснение о необходимости продления срока рассмотрения обращения.

39. Общий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляет руководитель учреждения.

Все сотрудники учреждения несут персональную ответственность за соблюдение положений настоящей Инструкции.

40. Рассмотрение обращений депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, к которым приложены обращения граждан, осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации».

41. При постановке обращения на контроль с оригинала обращения и приложенных к нему документов (при необходимости) снимаются копии.

42. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа автору обращения на поставленные в его обращении вопросы или предоставление ему разъяснений о фактических обстоятельствах дела, о порядке защиты его прав и законных интересов компетентным государственным органом, органом местного самоуправления.

43. Оперативный контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений, направленных ответственным исполнителям учреждения, осуществляется заведующей канцелярией.

Приложение к Инструкции
по организации работы с обращениями граждан и
организаций, проведению личного приема граждан в учреждении

Карточка личного приема гражданина № _____

Дата приема « ____ » 20 ____ г.
Время начала и окончания личного приема ____ ч. ____ мин./ ____ ч. ____ мин.

Ф.И.О. заявителя _____
(наименование объединения граждан, в том числе юридического лица)

Социальное положение льготы _____

Документ, удостоверяющий личность заявителя _____
(паспорт гражданина РФ или иной документ, удостоверяющий личность)

Почтовый адрес для направления ответа _____

Контактный телефон _____
Содержание устного обращения _____

Должность, Ф.И.О. руководителя (уполномоченного лица), ведущего прием _____

Решение (поручение), принятое по обращению _____

Подпись ведущего прием _____

(обратная сторона карточки)

Ход рассмотрения обращения

Ф.И.О. исполнителя	Сроки рассмотрения		
	контрольный срок ответа	продление срока рассмотрения	отметка об исполнении

Направлен письменный ответ

от _____ № _____

от _____ № _____

от _____ № _____

Примечание:
В соответствии со статьей 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1. Личный прием граждан в государственных органах, органах местного самоуправления проводится их руководителями и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.
2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Федеральным законом.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данных государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.