



Министерство здравоохранения Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Саратовский государственный медицинский университет имени В.И. Разумовского»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России)



УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им.
В.И. Разумовского Минздрава России

В.М. Попков

19» 07 2019 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан в
ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России

САРАТОВ
2019

Предисловие

-
- | | | |
|----|--------------|-------------------|
| 1. | Разработано: | Юридический отдел |
|----|--------------|-------------------|
-
- | | | |
|----|--------------|---|
| 2. | Исполнители: | Начальник юридического отдела Антипина О.П. |
|----|--------------|---|
-
- | | | |
|----|------------|--|
| 3. | Утверждено | приказом ректора от <u>19.07.</u> 2019 года № <u>472-0</u> |
|----|------------|--|
-
- | | | |
|----|----------------------------|---------|
| 4. | Введено
взамен/впервые: | впервые |
|----|----------------------------|---------|
-
- | | | |
|----|----------------|--|
| 5. | Дата введения: | |
|----|----------------|--|
-

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Положение о порядке рассмотрения обращений граждан (далее - Положение) регламентирует единый порядок работы с обращениями граждан в ФГБОУ ВО Саратовский ГМУ им. В.И. Разумовского Минздрава России (далее – Университет), определяет порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан.

Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

Самостоятельная передача заявителями письменных обращений в Университет осуществляется по адресу:

410012, г. Саратов, ул. Б. Казачья, 112.

Передача обращений граждан, связанных с оказанием медицинской помощи, может осуществляться по следующим адресам:

410054, г. Саратов, ул. Большая Садовая, 137, Клиническая больница им. С.Р. Миротворцева СГМУ.

410028, г. Саратов, ул. Вольская, 12, Клиника глазных болезней СГМУ.

410028, г. Саратов, ул. 53 Стрелковой дивизии, 6/9, Клиника профпатологии и гематологии им. В.Я. Шустова СГМУ.

410028, г. Саратов, ул. Провиантская, 28, Клиника кожных и венерических болезней СГМУ.

410002, г. Саратов, ул. им. Чернышевского Н.Г., 148, НИИТОН СГМУ.

График работы канцелярии Университета (канцелярии или приемной клиник, больницы, НИИТОН):

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.30 до 17.30;

обеденный перерыв - с 13.00 до 14.00.

Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по адресу: 410012, г. Саратов, ул. Б. Казачья, 112.

Факсимильные обращения направляются по факсу: 8 452 51 15 34

Электронные обращения направляются на адрес электронной почты: www.meduniv@sgmu.ru

Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - 59-ФЗ Об обращении граждан) и настоящим Положением.

II. Прием и регистрация обращений

Прием, первичная обработка и регистрация поступающей корреспонденции осуществляется работниками канцелярии Университета (канцелярией или приемной клиник, больницы, НИИТОН).

На письменных обращениях граждан или сопроводительных письмах к ним проставляется штамп на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу. Штамп содержит регистрационный номер обращения и дату регистрации (число, месяц, год).

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Гражданин в своем письменном обращении указывает либо наименование Университета, либо фамилию, имя, отчество (последнее при наличии) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, 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 документы и материалы либо их копии.

Обращение, поступившее в Университет в форме электронного документа (электронное обращение), подлежит рассмотрению в порядке, установленном 59-ФЗ Об обращении граждан. В обращении граждан в обязательном порядке указывается свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

III. Рассмотрение обращений

Обращения, поступившие в Университет, подлежат обязательному рассмотрению. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения имеет право: представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме; 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну; получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов; обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Канцелярия Университета (канцелярия или приемная клиник, больницы, НИИТОН) после регистрации в двухдневный срок передает обращение на исполнение в структурные подразделения Университета.

В случаях, когда поручение дается двум или нескольким структурным подразделениям, ответственным исполнителем является подразделение, указанное в резолюции первым. Ему направляется оригинал обращения и предоставляется право созыва соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа, направляют свои предложения в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение, ответственное за рассмотрение обращения в течение первой половины срока, отведенного на рассмотрение обращения гражданина, может направлять запросы в другие структурные подразделения по компетенции, не поименованные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа.

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, 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 государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

Университет 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае, если текст письменного обращения не поддаётся прочтению, ответ на обращение не даётся и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае, если текст письменного обращения 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.

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, сотрудники Университета 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Университет письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления 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.

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 нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

V. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

При подготовке ответа на обращение гражданина, сотрудник структурного подразделения Университета, ответственный за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов, при необходимости осуществляет подготовку запроса в соответствующий в целях получения необходимой информации.

Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в обращении вопросов.

При одновременном поступлении первичного обращения и повторного обращения либо поступлении повторного обращения до окончания разрешения первичного обращения дается единый ответ. При этом в тексте ответа должны быть перечислены все номера обращений, на которые дается ответ.

Если повторное обращение по тому же вопросу поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на первичное обращение. В случае обращения гражданина о неполучении ответа ему направляется копия ответа.

Новые обращения, поступившие после прекращения переписки с заявителем, направляются в структурное подразделение Университета, подготовившее предложение о прекращении переписки, для рассмотрения и принятия решения о обоснованности очередного обращения, если в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Ответы на обращения граждан подписываются ректором Университета (главными врачами клиник (больницы), директором НИИТОН) в соответствии с их компетенцией, если в обращении не обжалуются их действия.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорено иное) или на адрес гражданина, указанного на конверте.

Ответы на обращения граждан направляются на почтовый или электронный адрес, указанный в обращении. Если в обращении указаны два адреса, то ответ отправляется на электронный, а затем на почтовый адрес заявителя.

VI. Сроки рассмотрения письменных обращений

Письменные обращения граждан, поступившие в Университет, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не предусмотрено иное.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

VII. Личный прием граждан

Ректор Университета осуществляет прием в кабинете ректора, расположенного по адресу: г. Саратов, ул. Б. Казачья, 112, 1 этаж. Запись на прием осуществляется сотрудниками приемной ректора Университета, при личном обращении, а также по телефону 8 452 27 33 70.

График приема граждан ректором, доступен на официальном Интернет-портале Университета: <http://www.sgmu.ru> в разделе Общая информация – Структура – Администрация – Ректор.

Контроль за организацией личного приема и учетом обращений граждан, рассмотренных на личном приеме ректора, осуществляется помощником ректора Университета.

Личный прием граждан проректорами и главными врачами клиник (больницы), директором НИИТОН осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан, размещаемом на официальном сайте:

<http://www.sgmu.ru> в разделе Общая информация – Структура – Администрация – Проректора
<https://clinicalcenter.sgmu.ru>

(переходы: Сайт <http://sgmu.ru/> - выбор ссылки "Сведения об оказании медицинской помощи" - переход на сайт клинического центра <https://clinicalcenter.sgmru.ru> - выбор пункта меню "Информация для пациентов").

Прием граждан ведется по адресам:

410012, г. Саратов, ул. Б. Казачья, 112.

410054, г. Саратов, ул. Б. Садовая, 137, Клиническая больница им. С.Р. Миротворцева СГМУ.

410028, г. Саратов, ул. Вольская, 12, Клиника глазных болезней СГМУ.

410028, г. Саратов, ул. 53 Стрелковой дивизии, 6/9, Клиника профпатологии и гематологии им. В.Я. Шустова СГМУ.

410028, г. Саратов, ул. Провиантская, 28, Клиника кожных и венерических болезней СГМУ.

410002, г. Саратов, ул. им. Чернышевского Н.Г., 148, НИИТОН СГМУ.

Запись на личный прием к проректорам осуществляется по телефону 8452 27 33 70.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Устные обращения гражданина регистрируются в карточке личного приема гражданина (приложение), либо непосредственно в системе электронного документооборота.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Университета, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

VIII. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Канцелярия Университета (канцелярия или приемная клиник, больницы, НИИТОН) осуществляет контроль за исполнением обращений граждан, включающий:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется работником структурного подразделения Университета, определенного в качестве ответственного исполнителя.

Обращение гражданина снимается с контроля после направления письменного ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения.

Канцелярия Университета (канцелярия или приемная клиник, больницы, НИИТОН) еженедельно направляет в структурные подразделения Университета информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие десять дней.

Канцелярия Университета (канцелярия или приемная клиники, больницы, НИИТОН) ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных по рассмотрению обращений граждан.

Приложение к Положению

Карточка личного приёма гражданина

Дата обращения « ____ » _____ 20__ на приём к

Дата приёма « ____ » _____ 20__ комната №

Ф.И.О. гражданина

Адрес места жительства

Краткое содержание обращения:

Результаты приёма:

(устный ответ или устное разъяснение; принято письменное обращение; приняты иные решения)

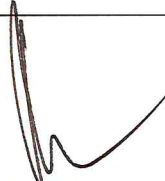

Подпись гражданина _____

(расшифровка подписи)

Подпись должностного лица, ведущего приём _____

(расшифровка подписи)

Лист согласования

<i>Должность</i>	<i>ФИО</i>	<i>Дата</i>	<i>Подпись</i>
Проректор по учебной работе – директор института подготовки кадров высшей квалификации и дополнительного профессионального образования	Бугаева И.О.	17.07.18	
Проректор по лечебной работе – директор Клинического центра СГМУ	Еругина М.В.	17.07.18	
Начальник юридического отдела	Антипина О.П.	16.07.18	