

федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
**«Первый Санкт-Петербургский государственный медицинский
университет имени академика И.П. Павлова»**
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России)

П Р И К А З

« 18 » 07 2023 г.

№ 582

**Об утверждении Положения
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова
Минздрава России**

В целях обеспечения реализации гражданами Российской Федерации права на обращение в организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России в соответствии с Приложением № 1 к настоящему приказу (далее Положение).

2. Проректорам по направлениям, главному врачу клиники, главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии, начальникам управлений, руководителям структурных подразделений ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России при рассмотрении обращений граждан руководствоваться Положением.

3. Считать утратившим силу приказ от 06.12.2013 г. № 784 «Об утверждении порядка рассмотрения обращений граждан».

4. Начальнику административного отдела А.Б. Кальгину ознакомить с настоящим приказом указанных в нем лиц.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Ректор



С.Ф. Багненко

Согласовано:

Начальник управления правового обеспечения



Ю.М. Лексина

Начальник административного отдела



А.Б. Кальгин

от «18» _____ к приказу № 582
07 _____ 2023 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке рассмотрения обращений граждан
в ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России

I. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России (далее Положение) разработано в целях повышения результативности и качества, открытости и доступности рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) права на обращение в организации, на которые возложено осуществление публично значимых функций, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан работниками ФГБОУ ВО ПСПбГМУ им. И.П. Павлова Минздрава России (далее Университет).

1.2. 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 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 29.12.2012 № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» и иными нормами действующего законодательства.

1.3. Требования настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в Университет, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

Положение в части, не противоречащей законодательству и локальным нормативным актам Университета, применяется при рассмотрении обращений юридических лиц, в том числе государственных органов и контролирующих учреждений и организаций.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

– «обращение гражданина» (далее – обращение) – поступившее в Университет письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

– «предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию организации работы, по развитию и улучшению деятельности учреждения, по изменению локальных нормативных актов Университета;

– «заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Университета и его работников, либо критика деятельности Университета и его работников;

– «жалоба» – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

– письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и по существу, данных ему ответов и разъяснений;

– необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и предмета обращения, данных ему ответов и разъяснений.

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте Университета (www.lsprbgmu.ru) в сети Интернет.

На сайте Университета должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Университета;
- номера телефонов для справок, номера телефонов факсимильной связи, по которым организован прием обращений посредством факсимильной связи;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц Университета осуществляющих прием письменных обращений граждан;
- график приема граждан должностными лицами Университета.

Информация об организации рассмотрения обращений граждан, а также информация о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются на сайте Университета в сети Интернет.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в Университете в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании структурного подразделения, ответственного за его исполнение и т.п., осуществляется:

- административным отделом;
- по обращениям, связанным с медицинской деятельностью, – приемной управления клиники.

Справочная информация: контактные телефоны ответственных работников Университета, почтовые адреса, адрес сайта, адрес электронной почты, график приема граждан размещены на сайте Университета.

Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: 8(812) 338-78-95.

2.4. Требования к письменному обращению граждан:

В письменном обращении гражданин указывает наименование Университета либо структурного подразделения Университета, либо ФИО должностного лица Университета которому направляет письменное обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, 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.

В обращении гражданина может содержаться просьба о выдаче информации лично заявителю или его уполномоченному представителю при их обращении или направлении ее по почте (в том числе электронной). При отсутствии в заявлении указания на способ получения гражданином информации ответ направляется Почтой России.

Обращения граждан (в том числе запросы адвокатов) порядок и сроки рассмотрения которых, установлены специальными Федеральными законами, подлежат рассмотрению в соответствии с такими Федеральными законами.

2.5. В случае обращения представителя гражданина к письменному обращению прилагается документ, подтверждающий полномочия представителя гражданина.

2.6. Устные обращения граждан.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан должностными лицами Университета.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

График приема граждан должностными лицами Университета размещается на информационных стендах, а также на сайте Университета.

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Университет.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

Обращения граждан, направленные в Университет органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.8. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

– если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

– если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

– если текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

– если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую федеральным законом информацию (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

2.9. В личном приеме должностными лицами, гражданину может отказано, если гражданин находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, или проявляет агрессию.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте) подлежат обязательной регистрации работником административного отдела Университета.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в Журнале регистрации и контроля поступающих обращений в бумажном или электронном виде (в системе электронного документооборота – далее СЭД). Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В Журнале регистрации и контроля поступающих обращений в электронном (СЭД) или бумажном виде делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в Университет, за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на рассмотрение ректору или начальнику административного отдела Университета.

3.8. Ректор или начальник административного отдела Университета в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии),
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения работнику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения,
- ставит исполнение поручений и рассмотрение обращения на контроль.

3.9. В случае, если ответственный работник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено в административный отдел с соответствующим обоснованием.

3.10. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, после чего передается на подпись ректору Университета либо иному должностному лицу в соответствии с его полномочиями.

3.11. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

3.12. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

3.13. Перед передачей ответов заявителям на отправку работник административного отдела проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

IV. Организация личного приема граждан

3.14. Прием граждан по личным вопросам осуществляется следующими должностными лицами в пределах предоставленных им полномочий:

- ректора Университета,
- проректора по научной работе,
- проректора по учебной работе,
- проректора по экономике и финансам,
- проректора по лечебной работе,
- проректора по послевузовскому образованию,
- проректора по воспитательной работе,
- проректора по международным связям,
- главного бухгалтера централизованной бухгалтерии,
- главного врача клиники.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на сайте.

3.15. Ответственность за организацию личного приема должностных лиц, указанных в пункте 3.14. настоящего Положения, возложена на работников, указанных в соответствующем локальном нормативном акте Университета.

На ответственных работников за организацию личного приема граждан возлагаются следующие обязанности:

– установить последовательность приглашения на личный прием с учетом категории льгот, состояния здоровья обратившегося, даты и времени обращения посетителя;

– осуществлять приглашение на личный прием по телефону, факсу, посредством использования электронных средств связи, почтой и другими способами, но не позднее, чем за пять дней до назначенной даты приема;

– содержание устного обращения заносить в карточку личного приема граждан в Журнале личного приема граждан в соответствии с локальным нормативном акте об организации личного приема граждан должностными лицами Университета. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан в устной форме в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.