

Принято решением  
Совета ФГБУ ДПО ВУНМЦ  
Минздрава России

Протокол от 29.03.2021 г. №59

УТВЕРЖДАЮ

Директор ФГБУ ДПО ВУНМЦ  
Минздрава России

\_\_\_\_\_  
Н.В. Зеленская

Приказ от 29.03.2021 г. № 21/1-ОД



## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке рассмотрения обращений граждан  
в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России**

Москва – 2021 г.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Инструкцией об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации, утвержденной приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28.07.2015 №493н.

1.2. Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан, а именно порядок учета, регистрации, рассмотрения и разрешения обращений граждан, контроля их исполнения, организации личного приема граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении дополнительного профессионального образования «Всероссийский учебно-научно-методический центр по непрерывному медицинскому и фармацевтическому образованию» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России).

1.3. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России индивидуальные и коллективные обращения.

1.4. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.

1.5. Для реализации целей положения используются следующие основные термины:

Обращение гражданина (далее – обращение), направленное в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России – это письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

*Предложение* – пожелания или рекомендации гражданина по улучшению отдельных направлений деятельности ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России, совершенствованию локальных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждения;

*Заявление* – просьба гражданина о предоставлении какой-либо информации или документа, содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных актов, недостатках в работе ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России, либо критика деятельности учреждения или его должностных лиц;

*Жалоба* – претензия гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц, вследствие нарушения должностными лицами ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России требований законодательства, этических норм, правил поведения и т.д.

## 2. Требования к письменному обращению

2.1. Письменное обращение гражданина в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России должно содержать фамилию, имя, отчество и должность лица, которому направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество заявителя, почтовый адрес, по которому нужно направить ответ или уведомление о переадресации обращения. В письменном обращении гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит дату и личную подпись. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.2. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России: 107564, г. Москва, ул. Лосиноостровская, д. 2.

2.3. Адрес ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Москва, ул. Лосиноостровская, д. 2.

2.4. В обращении, составленном в форме электронного документа, гражданин должен указать свои фамилию, имя, отчество; адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К обращению гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме. Также он может направить эти документы или их копии в письменной форме по почте.

2.5. Обращения в форме электронного документа направляются электронным письмом по официальному адресу электронной почты ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России [mail@fgou-vunmc.ru](mailto:mail@fgou-vunmc.ru).

2.6. В коллективном обращении указываются: фамилия, имя, отчество одного гражданина, обратившегося от лица коллектива и фамилии, инициалы и подписи других членов коллектива, с указанием конкретного адреса (почтового или электронного) по которому следует направить ответ.

2.7. ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России вправе оставить обращение гражданина без ответа по существу поставленных в нем вопросов в следующих случаях:

2.7.1. Если в обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2.7.2. Если текст обращения прочесть невозможно из-за его физического состояния, об этом гражданину сообщается в течение семи дней от момента регистрации;

2.7.3. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2.7.4. Если в 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;

2.7.5. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее был дан ответ по существу и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, гражданину сообщается решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки по данному вопросу. Обращения граждан, не содержащие данных, указанных в пунктах 2.1. – 2.3. настоящего положения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат.

2.9. Письменные обращения граждан и материалы к ним, копии ответов, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

### **3. Порядок рассмотрения письменных обращений**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале входящей корреспонденции после его изучения работником, ответственным за работу с обращениями граждан, в течение трех дней с момента поступления в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России.

3.2. Принятие решения по рассмотрению письменных обращений граждан осуществляется директором ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России, который назначает исполнителя и определяет сроки рассмотрения обращения.

3.3. Срок рассмотрения обращения составляет 30 дней со дня регистрации. В исключительных случаях он может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения граждан уведомляется официально.

3.4. Сотрудники ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

3.5. Рассмотрение обращений граждан, содержащих информацию или предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3.6. Исполнитель, назначенный директором ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава, готовит проект ответа на обращение и представляет его в установленные сроки директору на утверждение.

3.7. Содержание проекта ответа не должно противоречить законодательству РФ и принятым в обществе этическим нормам.

3.8. Если для рассмотрения обращения гражданина требуется получение дополнительных материалов, исполнитель готовит и направляет необходимые

письма-запросы, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.9. Запрос составляется в трех экземплярах: один направляется по назначению, другой – заявителю обращения, третий остается в ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России.

3.10. При получении проекта ответа на обращение, директор ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России проверяет его на предмет полноты информации, соответствия выводов действующему законодательству и утверждает его для направления заявителю либо возвращает исполнителю на доработку с указанием сроков устранения недостатков.

3.11. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России или ответ по существу поставленного в обращении вопроса в силу каких-либо причин дать нельзя, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

3.12. Обращение должно быть рассмотрено с учетом всех нюансов, а факты и доводы, изложенные в нем, должны быть проверены с точки зрения полноты, логичности, законности, обоснованности и достоверности. Ответы на обращения граждан должны быть аргументированными, с разъяснением всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения заявителю отказано – содержать четкое разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), которому может быть направлена жалоба.

3.13. При оформлении ответа на обращение необходимо руководствоваться правилами делопроизводства и оформления исходящих документов. Ответ должен содержать дату, регистрационный номер документа, фамилию, имя и отчество заявителя, его почтовый адрес, текст (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего документ, его фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

3.14. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.15. Направление ответа на обращение гражданам осуществляется исполнителем по электронной почте с официального адреса электронной почты ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России [mail@fgou-vunmc.ru](mailto:mail@fgou-vunmc.ru) по адресу электронной почты, указанной в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

#### **4. Организация личного приема граждан. Порядок рассмотрения устных обращений**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и юридических лиц, относящихся к компетенции ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России, сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы, установления и устранения причин невыполнения должностными лицами возложенных на них обязанностей.

4.2. Прием граждан осуществляется директором ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России или замещающим его лицом. При необходимости директор может для решения вопроса пригласить своих заместителей или других работников ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России.

4.3. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://fgou-vunmc.ru/>.

4.4. При личном приеме гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение 1). 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.6. Устные обращения могут поступать при проведении приема и рассматриваются в случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны и установлены.

#### **5. Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан**

5.1. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан; нарушение сроков или порядка их рассмотрения; принятие заведомо необоснованного, незаконного решения; преследование граждан за критику; предоставление недостоверной информации либо разглашение сведений о частной жизни гражданина (без его согласия), а также другие нарушения законодательства об обращениях граждан влекут за собой ответственность должностных лиц в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом ФГБУ ДПО ВУНМЦ Минздрава России и вводится в действие в установленном им порядке.

6.2. При изменении законодательства Российской Федерации в области рассмотрения обращений граждан, в настоящее Положение вносятся соответствующие изменения.

**Форма карточки личного приема гражданина**

**КАРТОЧКА  
личного приема гражданина**

**Сведения о заявителе:**

\_\_\_\_\_  
(Фамилия, имя, отчество гражданина)  
\_\_\_\_\_  
(Почтовый адрес, адрес места жительства гражданина)

**Прием осуществлял:**

\_\_\_\_\_  
(Должность, Ф. И. О.)

**Краткое содержание устного обращения гражданина:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Результаты устного приема:**

Дано устное разъяснение: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Принято письменное обращение для передачи на рассмотрение в: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Должность лица, производившего личный прием)

\_\_\_\_\_  
(Подпись)

\_\_\_\_\_  
(Ф. И. О.)

Дата приема: «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_

Регистрационный № \_\_\_\_\_