



Федеральное государственное бюджетное научное учреждение  
«Томский национальный исследовательский медицинский центр Российской академии наук»  
**НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ ОНКОЛОГИИ**  
(НИИ онкологии)

**П Р И К А З**

29.12.2018

№ 119-П

Томск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Научно-исследовательском институте онкологии

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Научно-исследовательском институте онкологии (НИИ онкологии), согласно Приложению № 1 к настоящему приказу.

2. Утвердить форму журнала регистрации обращений граждан, поступивших в НИИ онкологии, согласно приложению № 2 к настоящему приказу.

3. Заведующему канцелярией Штань О.И. организовать регистрацию обращений граждан, поступивших в НИИ онкологии, в соответствующем журнале.

4. Юрисконсульту Ахвердиевой Д.Х. организовать хранение материалов проверки по обращениям граждан, поступившим в НИИ онкологии.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача Онкологической клиники Тюкалова Ю.И.

Директор

Е.Л. Чойнзонов

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

о порядке рассмотрения обращений граждан в Научно-исследовательском институте онкологии

### **1. Общие положения.**

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Научно-исследовательском институте онкологии (далее также соответственно – Положение, Институт) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Настоящее Положение составлено в целях гарантированного обеспечения конституционных прав граждан на обращение в НИИ онкологии.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок регистрации, рассмотрения обращений граждан в Институт и порядок контроля работы с обращениями граждан.

### **2. Основные термины, используемые в Положении.**

2.1. Обращение – направленные должностному лицу НИИ онкологии в устной (на личном приёме) или в письменной форме (в том числе записанное в Журнал отзывов и предложений, находящийся в отделении консультативного и госпитального приёма Института), а также в форме электронного документа (в том числе направленное через форму обратной связи, размещенной на официальном сайте НИИ онкологии ([www.onco.nimc.ru](http://www.onco.nimc.ru))) предложение, заявление или жалоба.

2.2. Предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Института или Онкологической клиники в частности, его развитию, улучшению качества оказания медицинской помощи в Институте.

2.3. Заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Института, его должностных лиц, либо критика деятельности Института, его должностных лиц.

2.4. Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

2.5. Должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя Института или Онкологической клиники в частности либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Институте или Онкологической клинике в частности.

### **3. Права граждан при рассмотрении обращений.**

При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

3.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

3.2. 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.

3.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», или уведомление о

переадресации письменного обращения в организацию, в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.4. Обращаться в Институт или в Онкологическую клинику в частности с жалобой на принятое решение или действие (бездействие) работников по обращению гражданина.

3.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

#### **4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.**

4.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в Институт или к должностному лицу с критикой деятельности Института или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

4.2. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

#### **5. Требования к обращению граждан.**

5.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свои фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

5.2. На личном приеме должностного лица, желая подать обращение, гражданин называет свои фамилию, имя, отчество (при наличии), номер домашнего телефона, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. Указанные сведения фиксируются должностным лицом в письменном виде, также излагается суть обращения. Затем гражданин ставит на принятом обращении свою подпись и дату.

Обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

5.3. Обращение, поступившее в форме электронного документа (в том числе направленное через форму обратной связи, размещенной на официальном сайте НИИ онкологии ([www.onco.tnims.ru](http://www.onco.tnims.ru))) (далее – электронное обращение) распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

В электронном обращении заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество, а также при необходимости - почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения. В случае если в электронном обращении заявителем указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется скан ответа на обращение или скан иных документов (уведомлений и т.д.), связанных с рассмотрением обращения.

В случае, когда гражданином в форме обратной связи указывается только контактный телефон, лицо, ответственное за рассмотрение обращения, обязано связаться с заявителем, при необходимости - выяснить детали обращения и почтовый или электронный адрес, по которому гражданину было бы удобно получить ответ.

5.4. В случае необходимости гражданин прилагает к обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.

#### **6. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.**

6.1. Все поступившие в НИИ онкологии обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3 (трех) рабочих дней с момента поступления в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в НИИ онкологии.

Письменные обращения, внесенные гражданином в Книгу отзывов и предложений, находящуюся в отделении консультативного и госпитального приёма, а также устные

обращения, поступившие на личном приёме должностного лица, в течение 1 (одного) рабочего дня передаются в канцелярию Института для регистрации в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в НИИ онкологии.

6.3. Для составления ответа заявителю проводится служебное расследование в срок, не превышающий срок ответа на обращение.

6.4. В случае если в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

6.5. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается.

6.6. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, должностное лицо, рассматривающее обращение, вправе оставить без ответа.

6.7. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее многократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

6.8. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемых законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ.

6.9. 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.

6.10. При уходе в отпуск, отъезде в командировку или увольнении работник, ответственный за рассмотрение обращения, обязан передать все находящиеся у него на исполнении обращения граждан другому работнику, с тем, чтобы были приняты меры к их своевременному разрешению. Вновь принятый (замещающий) работник обязан ознакомиться с настоящей инструкцией.

6.11. Ответ по существу поставленных в обращении вопросов должен быть подготовлен в письменном виде в 2 (двух) идентичных экземплярах. Один экземпляр должен быть направлен заявителю по адресу (почтовому/электронному), указанному в обращении. Второй экземпляр подшивается к материалам, связанным с рассмотрением обращения и остается на хранении в НИИ онкологии.

6.12. Ответ на обращение должен быть подписан директором Института или по его поручению иным должностным лицом Института.

6.13. Ответы подлежат отправке в день регистрации исходящего документа или на следующий рабочий день.

6.14. Ответ на обращение может быть обжалован заявителем вышестоящему должностному лицу Института (в случае, если ответ был подготовлен уполномоченным директором Института должностным лицом), а также директору Томского НИМЦ (в случае, если ответ был подготовлен директором Института).

По итогам рассмотрения ответ на указанную жалобу дается за подписью директора Института - если ответ был дан за подписью уполномоченного директором Института должностного лица, или директора Томского НИМЦ - если ответ на первоначальное обращение был дан за подписью директора НИИ онкологии.

Обжалование ответа в вышеизложенном порядке не лишает заявителя права на обжалование в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

## **7. Сроки рассмотрения письменного обращения.**

7.1. Обращение, поступившее в НИИ онкологии, должно быть рассмотрено в течение 30 (тридцати) дней со дня регистрации обращения.

7.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

## **8. Делопроизводство при рассмотрении обращений.**

8.1. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, поступивших в НИИ онкологии, в соответствующем журнале, назначенным приказом директора Института. Форма журнала регистрации обращений граждан, поступивших в НИИ онкологии, утверждается приказом директора Института.

8.2. При проведении проверки оригинал обращения, приложенные к нему документы (при наличии), все документы, необходимые для разрешения вопроса по существу, а также оригинальный экземпляр ответа на обращение, собираются в единый материал проверки по обращению, направляются в канцелярию НИИ онкологии и хранятся у юрисконсульта Института.

8.3. В случае если к обращению были приложены оригиналы документов заявителя, с них снимается копия, которая приобщается к материалам проверки по обращению. Оригиналы документов возвращаются автору обращения путем личного вручения или иным способом, обеспечивающим их сохранность.

8.4. При необходимости направления или возврата оригинала обращения после его рассмотрения в другие государственные органы, органы местного самоуправления или другому должностному лицу в материал проверки подшивается его копия.

8.5. Документы в материалах проверки располагаются в хронологическом порядке.

8.6. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют отдельный материал проверки.

8.7. Срок хранения обращений граждан и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 (пять) лет. По истечении установленного срока хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

8.8. Личная ответственность за состояние материалов проверки по обращениям граждан и сохранность документов до направления в канцелярию Института возлагается на работника, назначенного ответственным соответствующим должностным лицом за рассмотрение конкретного обращения.

## **9. Личный прием граждан.**

9.1. Личный прием граждан в НИИ онкологии осуществляет директор Института и иные уполномоченные им должностные лица в соответствии с установленным графиком.

9.2. Прием граждан должностными лицами в установленные часы приема осуществляется без предварительной записи.

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

9.4. 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 обращение фиксируется должностным лицом и на него дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

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

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

#### **10. Графики приёма должностных лиц Института.**

10.1. Главный врач Онкологической клиники – Тюкалов Юрий Иванович.

Прием граждан - вторник с 13-00 до 15-00.

10.3. Заместитель главного врача Онкологической клиники по организационно-методической работе – Жуйкова Лилия Дмитриевна.

Приём граждан - четверг с 13-00 до 15-00;

10.4. Также на приём можно записаться по следующим номерам телефона:

Главный врач – 8 (3822) 41-80-60;

Заместитель главного врача по организационно-методической работе – 8 (3822) 42-00-55.

