

ПРАВИЛА РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ И АПЕЛЛЯЦИЙ НА РЕШЕНИЕ ОРГАНА ИНСПЕКЦИИ ПЧС в ФГБУЗ МСЧ № 164 ФМБА России

Общие положения

Положения настоящих Правил распространяются на обращения, полученные в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, факсимильной связью, информационным системам общего пользования.

Правила рассмотрения жалоб и апелляций (далее – обращений) на решение органа инспекции (далее – ОИ) распространяется на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Настоящие Правила не распространяются на:

- жалобы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30 (ч. 1), ст. 4587; N 49 (ч. 5), ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322; 2013, N 14, ст. 1651; N 27, ст. 3477, ст. 3480; N 30 (ч. I), ст. 4084, N 51, ст. 6679, N 52 (ч. 1) ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009), на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг;
- жалобы, поданные в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 года N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных Органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст.4829), на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих;
- запросы, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 года N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N29, ст. 4291; 2013, N23, ст. 2870; N51, ст. 6686; N52 (ч. 1), ст. 6961) на предоставление информации о деятельности Учреждения;
- обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в ОИ и (или) на выполнение в ОИ работ (оказание ОИ услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения работника о фактах обращения граждан в целях склонения работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 года N 273-ФЗ "О противодействии коррупции" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, N52 (ч.1), ст. 6228; 2011, N 29, ст. 4291; N 48, ст. 6730; 2012, N 50 (ч. 4), ст. 6954; N 53 (ч. 1), ст. 7605; 2013, N 19, ст. 2329; N 40 (ч. III), ст. 5031; N 52 (ч. 1), ст. 6961).
- подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы.

Заказчик, неудовлетворенный работой (услугой), выполненной (оказанной) ОИ, имеет возможность предъявить жалобу или апелляцию на деятельность ОИ.

После получения обращения ОИ тщательно рассматривает его, разбирается в причастности инспекционной деятельности ОИ к данному обращению. В случае, когда ОИ причастен к данному обращению, оно принимается на рассмотрение.

Порядок приема и регистрация обращений в ОИ.

Письменные обращения на решение ОИ направляются посредством почтовой связи или доставляются организациями по доставке по адресу:

142279, Московская область, Серпуховский район, ПЧС в ФГБУЗ МСЧ № 164 ФМБА России.

Письменные обращения принимаются по следующему графику:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

Телефонные номера и адрес электронной почты размещены на официальном сайте ОИ в информационно-телекоммуникационной сети Интернет: www.msch164.ru, а также на информационных стендах в помещениях ФГБУЗ МСЧ № 164 ФМБА России.

В письменном обращении гражданином в обязательном порядке указывается либо фамилия, имя, отчество 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, излагается суть предложения, заявления, жалобы или апелляции, ставится личная подпись и дата.

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений, поступивших в ОИ, осуществляется по следующему графику:

- понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 8.00 до 17.00;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 13.00.

Обращения в форме электронных сообщений направляются по адресу электронной почты: pchs@mail.ru.

Обращения, поступившие в ОИ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящими Правилами.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает 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.

Регистрация обращений осуществляется техником-оператором ОИ.

На письменных обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается регистрационный номер обращения и дата регистрации (число, месяц, год).

Электронные обращения распечатываются в 1 экземпляре, регистрируются в порядке, установленном в настоящих Правилах.

Рассмотрение обращений

Обращения, поступившие в ОИ подлежат обязательному рассмотрению.

Обращения об обжаловании действия (бездействия) заместителей руководителя ОИ, руководителей структурных подразделений, входящих в состав ОИ, направляются для рассмотрения Руководителю ОИ, который определяет круг лиц, уполномоченных рассматривать поступившее обращение. Данным специалистом (специалистами) проводится первоначальная оценка жалобы или апелляции с точки зрения важности, сложности, возможных последствий, определяется уровень расследования жалобы или апелляции.

Высшее руководство ОИ определяет и утверждает состав комиссии по рассмотрению жалобы или апелляции. Обязательными членами комиссии являются представители высшего руководства ОИ (руководитель ОИ либо его заместитель), руководители структурных подразделений, в адрес которых предъявлена жалоба. По требованию заявителя на заседании комиссии может присутствовать его представитель.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Сопроводительное письмо с переадресованием обращения подписывается Руководителем ОИ или заместителем руководителя ОИ (в соответствии с распределением обязанностей).

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в структурное подразделение ОИ или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

Обращение, рассмотрение которого относится к компетенции нескольких структурных подразделений ОИ, направляется в подразделение, указанное среди исполнителей первым. Соисполнителям предоставляются копии обращений.

Соисполнители направляют предложения для подготовки ответа в пределах своей компетенции в адрес ответственного исполнителя в пятнадцатидневный срок со дня поступления обращения.

При одновременном поступлении основного обращения и его копии либо поступлении копии до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ на обращение.

Если копия обращения поступила после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации копии обращения направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

Копия ответа направляется в том случае, если имеется прямое указание заявителя о его неполучении.

Копия ответа заверяется подписью Руководителя ОИ (в его отсутствие - заместителя руководителя ОИ), руководителя структурного подразделения, определенного как ответственного исполнителя за работу с данным обращением, и соответствующей печатью.

Копии обращений приобщаются техником-оператором ОИ, к основной переписке.

Контроль за рассмотрением обращений включает:

- 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;
- снятие обращений с контроля.

Ответственность за ведение контроля возлагается на руководителя структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

Поручения о рассмотрении обращений снимаются с контроля после направления ответа на обращение. Поручения, по которым были продлены сроки исполнения, снимаются с контроля после направления ответов гражданам.

Письменное обращение, поступившее в ОИ или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях, в установленном порядке запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам, Руководитель ОИ вправе продлить срок рассмотрения письменного обращения, но не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Результаты заседания комиссии по рассмотрению обращения оформляются протоколом установленной формы. По результатам рассмотрения претензии оформляется письменный ответ потребителю на официальном бланке Учреждения, в котором содержатся результаты рассмотрения жалобы (апелляции).

Ответ на обращение, подписанный Руководителем ОИ (в его отсутствие - заместителем руководителя ОИ), направляется технику-оператору ОИ для присвоения ему исходящего регистрационного номера.

На письменное обращение, поступившее в ОИ, ответ направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в ОИ или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При регистрации на письме проставляется регистрационный номер и дата регистрации (число, месяц, год), индекс дела в соответствии с номенклатурой дел.

В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, заместитель руководителя ОИ, руководитель структурного подразделения ОИ, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с

безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу с проектом уведомления заявителю и материалов, обосновывающих принятие такого решения.

Руководитель ОИ 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 оному и тому же заявителю. О данном решении уведомляется заявитель.

Порядок рассмотрения отдельных обращений:

Ответ на обращения не дается, если:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- 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.

В случае, 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 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.

При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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 ОИ или соответствующему должностному лицу.

Принимаются к сведению, учитываются в статистических формах, информационных отчетах и подлежат списанию в дело, с уведомлением гражданина о принятии к сведению изложенной им информации, следующие письменные обращения:

- не содержащие конкретных предложений, заявлений или жалоб;
- не содержащие сведений о нарушенном праве гражданина (объединения граждан) и основанные на общих рассуждениях автора по проблемам внутренней и внешней политики государства;
- не содержащие новой информации по вопросам, ранее уже поднятым этим автором, которые решены или не требуют дополнительного рассмотрения.

Гражданин по письменному заявлению имеет право 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.

Сотрудник Учреждения, ознакомивший заявителя с документами, составляет и приобщает к имеющейся по данному обращению переписке письменную информацию о том, с какими материалами заявитель ознакомлен.

Личный прием граждан в ОИ

Личный прием граждан в ОИ осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным Руководителем ОИ, по адресу:

Московская область, Серпуховский район, ПЧС в ФГБУЗ МСЧ № 164 ФМБА России. График приема граждан размещается на официальном сайте ОИ и на информационных стендах.

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.

Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. 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 журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

Если в ходе личного приема выясняется, что в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ОИ или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляются техником-оператором ОИ.

Личный прием граждан (представителей юр.лиц) осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

Запись граждан на личный прием к Руководителю ОИ осуществляется техником-оператором ОИ.

Обращение граждан о личном приеме рассматривается техником-оператором ОИ на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ОИ;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу, доводится до Руководителя ОИ для установления даты проведения личного приема.

Руководитель ОИ (заместитель Руководителя ОИ) при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на прием, вправе дать поручение о приеме гражданина иным должностным лицом ОИ.

При записи на личный прием, сотрудник, производящий запись на прием, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность обращения гражданина.

Личный прием граждан ведется на основании предварительной записи. При проведении личного приема граждан руководитель ОИ (заместители руководителя ОИ) вправе привлекать в качестве экспертов (специалистов) других работников ОИ.

Анализ рассмотрения обращений

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы, уполномоченные должностные лица ОИ осуществляют учет и анализ поступивших обращений.

По результатам рассмотрения жалоб и апелляций высшее руководство принимает решение:

- об оформлении письменного ответа (в случае письменного запроса) заявителю на официальном бланке ПЧС в ФГБУЗ МСЧ № 164 ФМБА России, в котором содержатся результаты рассмотрения обращения;
- в случае, если жалоба оправдана (выявлена вина сотрудников ОИ в предоставлении недостоверных результатов), приносятся извинения предъявителю жалобы или апелляции и организуется повторная работа ОИ по оценке соответствия за счет средств ФГБУЗ МСЧ № 164 ФМБА России;
- в случае, если жалоба не оправдана, претензия (апелляция) отклоняется;
- назначается внеплановый аудит органа инспекции или структурного подразделения, на которого была подана жалоба или апелляция;
- осуществляются мероприятия по составлению корректирующих действий;
- ужесточается контроль за исходящими документами инспекции;
- обращение в независимые (арбитражные) организации для проведения работ (услуг), если при рассмотрении обращения возникает такая необходимость.