**Федеральное бюджетное учреждение науки Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора**

**П Р И К А З**

*О порядке рассмотрения обращения граждан*

«9» января 2018 года №\_10-осн

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Федеральное бюджетное учреждение науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии», Порядка работы Телефона доверия и Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников организации.

 Руководствуясь требованиями закона Российской Федерации от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

**приказываю:**

1. Утвердить:
	1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Федеральное бюджетное учреждение науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии» (далее Порядок) (Приложение 1.)
	2. Порядок работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в Федеральном бюджетном учреждении науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии» (далее Порядок работы Телефона доверия) (Приложение 2.)
	3. Досудебного (внесудебного) порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников организации (далее Досудебный порядок) (Приложение 3.)
2. Назначить с 09.01.2018 г.:

2.1 Ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан в подразделениях Института и за организацию работы Телефона доверия юрисконсульта Яковенко Г.А.

2.2. Уполномоченным лицом за регистрацию обращений граждан и ведение базы данных обращений специалиста отдела документообеспечения Фомину Т.В.

2.3. Уполномоченным лицом, обеспечивающим непосредственную работу Телефона доверия, специалиста отдела документообеспечения Фомину Т.В.

1. Ответственному лицу по организации рассмотрения обращения граждан в организации и за организации работы Телефона доверия юрисконсульту Яковенко Г.А. организовать:
	1. Информирование граждан

- о порядке рассмотрения обращений в Федеральное бюджетное учреждение науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии» в соответствии с требованиями утвержденного Порядка;

- о порядке работы Телефона доверия в соответствии с требованиями утвержденного Порядка работы Телефона доверия;

- о порядке обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников Федерального бюджетного учреждения науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии» в соответствии с Досудебным порядком;

3.2. Работу с обращениями граждан в Федеральное бюджетное учреждение науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии» в соответствии с требованиями утверждённого Порядка;

3.3. Работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утверждённого Порядка работы Телефона доверия.

4. Уполномоченному лицу за регистрацию обращений граждан специалисту отдела документообеспечения Фоминой Т.В. обеспечить ведение делопроизводства по обращениям граждан в соответствии с требованиями утвержденного Порядка

5. Уполномоченному лицу, обеспечивающему непосредственную работу Телефона доверия, специалисту отдела документообеспечения Фоминой Т.В. обеспечить работу Телефона доверия в соответствии с требованиями утвержденного Порядка работы Телефона доверия.

6. Юрисконсульту Яковенко Г.А. в срок до 15.01.2018 г. организовать ознакомление с Порядком, Порядком работы Телефона доверия и Досудебным порядком всех работников подразделений организации, оказывающих медицинские услуги под роспись в листе ознакомления (Приложение 4.).

7. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор Т.И. Твердохлебова

*Приложение 1*

*к приказу ФБУН РостовНИИ микробиологии и паразитологии*

 *от 09.01.2018 №10-осн*

**Порядок рассмотрения обращений граждан в Федеральное бюджетное учреждение науки «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии»**

**1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящегопорядка (далее Порядок) являетсяорганизация обеспечениясвоевременного и полного рассмотрения устных иписьменных обращений граждан с уведомлением заявителей о принятии по нимрешений и направление ответов в установленный законодательством РоссийскойФедерации срок.

В соответствии с настоящим Порядком ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан РоссийскойФедераций, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее обращения).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующихотношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

 Рассмотрение обращений граждан в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядкерассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите правпотребителей»;

- законом Российской Федерации от 27 апреля1993г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. №149-ФЗ «Обинформации, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основахохраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. N 326-ФЗ «Об обязательноммедицинском страховании в Российской Федерации»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

**3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений**

1. Сведения о месте нахождения ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, почтовом адресе направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте организации в сети Интернет: *http://rniimp.ru/contacts*

2. Почтовый адрес ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора: 344000, г. Ростов-на-Дону, пер. Газетный, д. 119

3. Телефон(ы) для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников организации: (863)234-91-83.

4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: niimicrodouble@yandex.ru.

5. Номер телефакса для приема обращений граждан: (863)234-91-83

6. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкойпо почте или курьером, направляется по адресу: 344000, г. Ростов-на-Дону, пер. Газетный, д. 119.

7. График работы:

понедельник, вторник, среда, четверг, пятница- с 8 до 17.00;

обеденный перерыв - с 12 до 13.00.

8. На официальном сайте организации, в средствах массовой информации, на информационных стендах должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора;

-номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора;

- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора в рамках рассмотрения и по результатам рассмотренияобращения;

- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу собращениями граждан.

9. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращенийграждан, размещается в регистратуре ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

10. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений гражданеобращаются:

- лично;

- по телефону;

- в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон доверия, осуществляется в соответствии сданным Порядком.

**4. Срок рассмотрения обращения.**

Срок регистрации письменных обращений в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора с момента поступления - не более одного дня. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, в срок до пяти дней со дня их регистрации ворганизации подлежат переадресации в соответствующие организацииили органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениивопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, опереадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течении пяти дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан - тридцать дней содня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены директором (заместителем директора) ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону илилично) сотрудник организации, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

**5. Перечень документов,необходимых в соответствии с нормативными правовыми актамидля рассмотрения обращения граждан.**

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте или факсу в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора;

- электронной почтой в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора;

- лично в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора;

- по телефону.

При рассмотрении обращения организация не вправе требовать отгражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации. В обращении заявитель указывает либо наименование организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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.

В случае если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочияна осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерациидоверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицообладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, подлежит обязательному приему.

**6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направленответ, 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.

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

6.3. Должностное лицо ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению; ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу всоответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия ипочтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, накоторый ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи сранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора либо уполномоченное на то лицо 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 одному и тому же должностному лицу. Оданном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. 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 внем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7.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 ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

**7. Права граждан и обязанности должностных лиц ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора** **при рассмотрении обращений**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемомуобращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе вэлектронной 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- 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 жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения. Должностные лица ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора обеспечивают:

-объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав,свобод и законных интересов граждан;

- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

-наглядность форм предоставляемой информации процедурах;

- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

**8. Личный прием граждан в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора**

8 1 Организация личного приёма граждан

Личный прием граждан осуществляется директором Института и его заместителями (далее - руководство Института) с графиком приёма, граждан, утвержденным директором Института.

В случае обращения гражданина к руководству Института посрочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровьяи вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утверждённого графика приёма.

Подготовка документов для приема граждан директора Института и его заместителями возлагается на начальников структурных подразделений (зав. отделениями), к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении. График приема граждан руководством Института размещается на официальном сайте ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора и на информационном стенде, в регистратуре ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

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 изаконных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданинане должно превышать 30 минут.

Устные обращения гражданина регистрируются. В случае, если изложенные вустном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может бытьдан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ посуществу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

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

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его 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 в Институте осуществляются соответствующим структурным подразделением ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базуданных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;

- Ф.И.О. обратившегося;

- адрес фактического проживания;

- тематика обращения;

- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение;

- результат рассмотрения.

В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

8.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

8.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником телефонов сотрудников Института. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.

Информирование заявителей в части факта поступления его обращения, входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения (уполномоченного лица) ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, ответственного исполнение, осуществляет соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Института.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, а также на официальном сайте организации.

**9. Работа с письменными обращениями**

**граждан в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора**

9.1. Приём письменных обращений граждан.

Поступающие в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельстви принятия соответствующего решения руководства Института.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма, работником подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту;

- по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

на письма, при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

в конвертах, которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

9.2. Регистрация письменных обращений граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по

электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

**Повторными считаются** обращения, поступившие в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора от одного и того же лица по одному и тому же вопросу в течении одного и того же месяца:

- если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному

заявлению:

**Не считаются повторными**:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные

сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

 Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения директору Института. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

 10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте и принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений о:

- принятии к рассмотрению;

-передаче на рассмотрение заместителям директора ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора;

- направлении в другие организации и учреждения;

- при общении к ранее поступившему обращению;

- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- сообщении гражданину о прекращении переписки;

- списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Института, в течение пяти дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, документ не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение пяти дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, и взятые ими на контроль, докладывается лично директору ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Института, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд. Все обращения, поступившие в Институт, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

 10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении директора, заместителя директора Института) согласовывается:

- руководителем структурного подразделения, ответственного за исполнение поручения, либо лицом, его замещающим;

- начальником структурного подразделения - соисполнителя поручения (если руководством Института определён соисполнитель), либо лицом, его замещающим.

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

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое – осуществляется только через соответствующее уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается директором ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быт разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается. Ответы на обращения граждан подписывают директор Института.

**10. Результаты рассмотрения обращений граждан**

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата обращения в письменной или устной форме или в электронного документа.

**11 Организация контроля за исполнением Порядка**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечениясвоевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями. Контроль за исполнением обращений граждан 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 граждан;

- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями директора ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора по направлениям.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора в соответствии с поручением директора ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей директора ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора по направлениям.

Приложение N 2

к приказу ФБУН «Ростовский НИИ

микробиологии и паразитологии»

Роспотребнадзора

от 09.01.2018г № 10-осн

**Порядок**

**работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в**

**ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора**

1.0бщие положения

Настоящий Порядок определяет правила работы Телефона доверия по вопросам оказания медицинской помощи в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора (далее Телефон доверия).

Цель работы Телефона доверия - повышение удовлетворённости пациентов оказываемой медицинской помощью, повышение качества и безопасности медицинской помощи, обеспечение прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи в подразделениях Института.

Задачи Телефона доверия:

1 Предоставление оперативной информации и оказание оперативной консультативной помощи гражданам по вопросам организации медицинской помощи в подразделениях Института;

2 Оперативное принятие решений при жалобах на качество, безопасность, условия оказания медицинской помощи; на неправомерное взимание платы запредоставляемые медицинские услуги; на факты нарушения этики и деонтологии;

3 Совершенствование системы внутреннего контроля качества и безопасности

медицинской деятельности.

Работа Телефона доверия регламентируются настоящим Порядком и Порядкомрассмотрения обращений граждан в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

2.0тветственные за организацию работы Телефона доверия

 2.1 Ответственным лицом за организацию работы Телефона доверия является юристконсульта Яковенко Г.А. (далее Ответственное лицо). Ответственное лицо назначается приказом директором Института и обеспечивает организацию работы Телефона доверия в соответствии с настоящим Порядком и Порядком рассмотрения обращений граждан в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

 2.2. Приказом директора Института назначается Уполномоченное лицо, обеспечивающее непосредственную работу Телефона доверия (далее Уполномоченное лицо).

2.3 Ответственное лицо обеспечивает:

- организацию взаимодействия Уполномоченного лица, других заместителей директора Института, руководителей структурных подразделений, иных сотрудников ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора по вопросам работы Телефона доверия;

- контроль за работой Уполномоченного лица;

- контроль за соблюдением настоящего Порядка;

- выполнение и представление директору ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора ежеквартального и годового анализа работы Телефона доверия;

- подготовку и внесение предложений директору Института по вопросам совершенствования работы Телефона доверия.

2.4 Уполномоченное лицо обеспечивает:

- приём и регистрацию обращений, поступивших на телефон доверия;

- информирование граждан по вопросам организации медицинской помощи в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора в пределах своей компетенции;

- взаимодействие с заместителями директора Института с руководителями структурных подразделений, иными сотрудниками Института по вопросам, поступившим на Телефон доверия, и относящимся к компетенции соответствующих специалистов в целях их рассмотрения и решения;

- учёт, контроль выполнения и информирования пациента о принятых по поступившим обращениям решений;

- внесение предложений Ответственному лицу, директору Института по совершенствованию работы Телефона доверия;

2.5. При отказе руководителя структурного подразделения или иного сотрудника Института от рассмотрения обращения, поступившегона Телефон доверия, Уполномоченное лицо немедленно информирует об этомОтветственное лицо. В случае, если Ответственному лицу не удалось разрешитьспорный вопрос на предмет того, в чьей же компетенции находится поступившее обращение или же, если спорный вопрос возник по иной причине, то Ответственноелицо немедленно информирует об этом директора Института. В этом случае решение по возникшей ситуации принимает директор ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

2.6 Лица, работающие с информацией, полученной по Телефону доверия, несутперсональную ответственность за соблюдение конфиденциальности полученныхсведений в соответствии с действующим законодательством.

**З. Организация работы Телефона доверия**

1.Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства носят справочный характер, являются очевидными и не требуют дополнительного рассмотрения, ответ Уполномоченным лицом сразу даётся по телефону.

2. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию Уполномоченного лица Телефона доверия, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора.

3. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если в обращении содержится вопрос, на который многократно давались ответы по существу в связи с ранее имевшими место обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства.

4. Прием поступающих на Телефон доверия обращений осуществляется на телефонный номер: (863)234-91-83

5. Время работы Телефона доверия - с 8-00 до 12-00

 и с 13-00 до 17-00 в рабочие дни.

6. Информация о режиме работы Телефона доверия в ФБУН «Ростовский НИИ микробиологии и паразитологии» Роспотребнадзора доводится до сведения граждан путем размещения её на официальном сайте, информационных стендах.

Приложение N 3

к приказу ФБУН РостовНИИ микробиологии и паразитологии

от 09.01.2018г № 10-осн

**Досудебный (внесудебный) порядок**

**обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц и**

**сотрудников ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора**

**1 Общие положения.**

Пациент или его законный представитель имеет право на обжалованиерешений и действий (бездействия) должностных лиц и Института в досудебном Порядке.

Настоящий Порядок (далее Порядок) разработан в соответствии с:

- Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотренияобращений граждан Российской Федерации";

- Федеральным законом от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональныхданных";

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября2002 г. N 138-ФЗ.

Предметом (досудебного) внесудебного обжалования является нарушение прав и законных интересов пациента, противоправные решения, действия(бездействие)сотрудников ФБУН Ростов НИИ микробиологии и паразитологии при осуществлении медицинской деятельности, несоблюдение действующих нормативных правовых актов, несоблюдение медицинской этики и деонтологии в процессе оказания медицинской помощи.

1. **Основания обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ФБУН Ростовского научно-исследовательского микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора**.

Пациент или его законный представитель может обратиться с жалобой, в томчисле в следующих случаях:

1) нарушение установленного срока предоставления плановой медицинскойпомощи или отдельной медицинской услуги;

2)требование представления Пациентом или его законным представителем документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания плановой медицинской помощи;

3) отказ в оказании медицинской помощи;

4) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;

5) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;

6) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников Института;

7) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.

**3 Требования к оформлению жалобы**

Жалоба должна содержать:

1) наименование организации, осуществляющей медицинскую деятельность (оказывающую медицинскую помощь, предоставляющую медицинскую услугу) решение и действия (бездействие), должностных лиц и сотрудников которой обжалуются;

2) должность либо фамилию, имя, отчество должностного лица или сотрудника ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, решение и действия (бездействие) которого обжалуются;

3) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Пациенту или его законному представителю;

4) Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) должностных лиц и/или сотрудников ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора;

5) Доводы, на основании которых Пациент или его законный представитель не согласен с решением и действием (бездействием).

Пациентом или его законным представителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Пациента или его законного представителя, либо их копии.

**4 Порядок и сроки рассмотрения жалобы**

Порядок и сроки рассмотрения жалоб пациентов или их законных представителей регламентируются Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым директором ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора.

Жалоба пациента или его законного представителя может быть направлена:

- в письменном виде по почте или факсу в ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора: 344000, г. Ростов-на-Дону, пер. Газетный, д. 119

- тел./факс: (863) 234-91-83;

- электронной почтой в ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора: niimicrodouble@yandex.ru;

- лично в ФБУН «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии»

приемная главного врача, время с 08-00до17-00;

- по телефону(863) 234-91-83

Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

Пациент или его законный представитель вправе получить информацию идокументы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

В случае, если разрешение вопросов по жалобе не входит в компетенцию ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, жалоба в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан в ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора, утверждённым директором Института, направляется в уполномоченный на ее рассмотрениеорган,о чемПациент илиего законный представитель информируется вписьменной форме.

Пациент или его законный представитель имеют право на обжалование решений, действий (бездействия) должностных лиц и сотрудников ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора в иных уполномоченных органах и организациях.

**5 Решения, принимаемые по результатам рассмотрения жалобы**

По результатам рассмотрения жалобы медицинская организация принимает

одно из следующих решений.

1. Удовлетворяет жалобу, в том числе в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;

- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или

иные нарушения при работе с пациентом или его законным представителем;

-отменыпринятогорешения,исправлениядопущенных в подразделениях Института опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинскойпомощи, предоставления медицинской услуги документах;

- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств,взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами;

- а также в иных формах.

2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

3. В случае установления в ходе рассмотрения или по результатам жалобы признаков состава преступления директор ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

**6. Требования к размещению настоящего Порядка**

1.Настоящий Порядок размещается на информационных стендах медицинскойорганизации.

2. Администрация института и руководители структурныхподразделений ознакомлены с настоящим Порядком под роспись.

3. Пациент или его законный представитель может ознакомиться с данным Порядком на информационном стенде или на сайте института.

**7. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия)**

**должностных лиц и сотрудников ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора**

Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**8. Ответственность и контроль**

1. Должностные лица и сотрудники ФБУН микробиологии и паразитологии Роспотребнадзора несут ответственность за соблюдение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством.

2. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор ФБУН «Ростовский научно-исследовательский институт микробиологии и паразитологии»