

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ**  
**Центр реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Тараскуль»**

---

**ПРИКАЗ**

«16» 02 2022 г.

№ 96

«О порядке рассмотрения  
обращений и жалоб граждан  
в ФБУ Центре реабилитации  
«Тараскуль»

В целях упорядочения рассмотрения обращений и жалоб граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центре реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Тараскуль»

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить «Порядок рассмотрения обращений и жалоб граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центре реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Тараскуль» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Структурным подразделениям при рассмотрении обращений и жалоб граждан с 01.01.2022 года руководствоваться утвержденным «Порядком рассмотрения обращений и жалоб граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центре реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Тараскуль».
3. Документоведу ознакомить с приказом заинтересованных лиц под роспись.
4. Контроль за выполнением приказа возложить на заместителя директора по медицинской части.

И.о. директора



Т.В. Журавель

Приложение

к приказу № 96 от 16.02 2022 г.



**УТВЕРЖДАЮ:**

И.о. директора ФБУ Центр  
реабилитации ФСС РФ  
«Тараскуль»

Т.В.Журавель

« 02 » 2022 г.

## ПОРЯДОК

рассмотрения обращений и жалоб граждан  
в ФБУ Центр реабилитации ФСС РФ «Тараскуль»

### 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка рассмотрения обращений и жалоб граждан (далее - Порядок) в ФБУ Центр реабилитации ФСС РФ «Тараскуль» (далее - Центр) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений и жалоб граждан с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

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

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федеральным законом от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

### 2. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений и жалоб

2.1. Сведения о месте нахождения Центра, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений размещены на официальном сайте в сети Интернет: <http://tarascul72.rf>.

2.2. Почтовый адрес Центра: 625058, г. Тюмень, ул. Санаторная, 10.  
Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму, рабочим телефонам сотрудников Центра: (3452) 39-57-05.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [mail@taraskul72.ru](mailto:mail@taraskul72.ru).

2.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений производится по адресу: 625058, г. Тюмень, ул. Санаторная, 10.

Режим работы Центра:

понедельник – четверг с 08.00 до 17.00, перерыв с 12.00 до 12.40;

пятница с 08.00 до 15.00, перерыв с 12.00 до 12.45.

В случае изменений в режиме работы информация заблаговременно доводится до сведения посетителей.

2.4. На официальном сайте <http://тараскуль72.рф>, на информационных стендах, стойках регистратуры размещена следующая информация:

- место нахождения Центра;

- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адрес официального сайта

Центра;

- настоящий Порядок.

2.5. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений и жалоб граждане могут обратиться в Учреждение:

- лично;

- по телефону;

- в письменном виде почтой;

- электронной почтой.

### **3. Срок рассмотрения обращения и жалоб**

3.1. Срок регистрации письменных обращений и жалоб с момента поступления – не более 3-х дней.

3.2. Письменные обращения и жалобы граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, в срок до семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.3. 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 соответствующие организации или органы в течение семи дней со дня их регистрации.

3.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений и жалоб граждан – 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Центра, 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.

### **4. Перечень документов, необходимых для рассмотрения обращений граждан**

4.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение, заявление или жалоба гражданина.

#### 4.2. Заявитель указывает:

- наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;
- 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;
- суть обращения или жалобы;
- личную подпись и дату.

4.3. 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 полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
- б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

Обращение, поступившее в Центр, подлежит обязательному приему.

### 5. Основания для направления обращения или жалобы

5.1. Гражданин или его представитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение установленного срока предоставления медицинской помощи или отдельной медицинской услуги;
- 2) несвоевременное оказание экстренной медицинской помощи;
- 3) требование представления документов, не предусмотренных действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено действующими нормативными правовыми актами для оказания медицинской помощи;
- 5) отказ в оказании медицинской помощи;
- 6) неудовлетворённость качеством и организацией медицинской помощи;
- 7) несоблюдение установленных действующим законодательством прав и приоритета интересов пациента при оказании медицинской помощи;
- 8) неудовлетворённость принятыми решениями медицинской организации или её должностными лицами и сотрудниками по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи;
- 9) нарушения профессиональной этики, грубость и невнимание со стороны сотрудников медицинской организации;
- 10) требование внесения при оказании медицинской помощи, предоставлении медицинской услуги платы, не предусмотренной действующими нормативными правовыми актами.
- 11) иных случаях, относящихся к компетенции Центра.

## 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 направлен ответ, 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. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо 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 в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель государственного органа или органа местного самоуправления, должностное лицо 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 в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

6.8. 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 в нем вопроса в связи с

недопустимостью разглашения указанных сведений.

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 в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц при рассмотрении обращений и жалоб**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению или жалобе, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- 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 заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Должностные лица Центра обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений и жалоб 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 или жалобы на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения 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 или жалоб в Центре являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений и жалоб.

Гражданин по желанию может направить обращение или жалобы на официальный адрес электронной почты <http://тараскуль72.рф>. Центр обеспечивает представление заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения.

## **8. Личный прием граждан в учреждении**

8.1. Личный прием граждан осуществляется директором Центра и его заместителями в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным директором Центра (Приложение № 1). На приеме, который проводит директор Центра, присутствует секретарь, осуществляющий заполнение карточки личного приема.

В случае обращения гражданина к руководству Центра по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

8.2. Подготовка документов для приема граждан директором Центра и его заместителями возлагается на руководителя структурного подразделения Центра, к компетенции которого относится предмет обращения и (или) жалобы гражданина.

8.3. График приема граждан руководством Центра размещается на официальном сайте Центра, на информационном стенде.

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 и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

8.4. Обращения и жалобы гражданина фиксируются в карточке личного приема граждан (регистрация карточек производится секретарем директора в электронном виде).

Если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными, и не требуют дополнительной проверки, ответ с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу 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 Центра, 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.

8.5. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляются заместителем директора по медицинской части.

Организация приема граждан осуществляется в кабинете руководителя, заместителей руководителя.

Начальник отдела кадров обеспечивает присутствие на приеме сотрудника отдела кадров, заполняющего карточку приема граждан.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах Центра, а также на официальном сайте.

## **9. Работа с письменными обращениями граждан в Центре**

9.1. Поступающие в медицинскую организацию письменные обращения и жалобы, в т.ч. на адрес электронной почты, принимаются секретарем руководителя.

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 обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения (уполномоченным лицом), ответственного за регистрацию обращений граждан.

При приеме обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- проверяется наличие в конвертах документов (разорванные документы подклеиваются);
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

9.2. Регистрация обращений и жалоб граждан, в т.ч. поступивших по электронной почте, производится секретарем директора.

При регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность.

Повторными считаются обращения, поступившие в Центр от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 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.

При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

9.3. 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 Центра;
- направлении в другие организации и учреждения;
- приобщении к ранее поступившему обращению;
- сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщении гражданину о прекращении переписки.

9.4. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Центра, пересылаются в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в Центр 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 Центра.

9.5. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Центра, 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.

9.6. Все обращения и жалобы, поступившие в Центр, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Центра, 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.

Ответ гражданину готовит заместитель директора, в чьей компетенции находится рассмотрение обращения.

9.7. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

9.8. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

9.9. 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 быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

9.10. Ответы на обращения граждан подписывает Директор Центра.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования, и указано общее количество листов приложения.

9.11. 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.

9.12. Перед передачей ответов заявителям на отправку проверяется наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

9.13. Оформленные надлежащим образом ответы передаются лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

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

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **10. Результаты рассмотрения обращений граждан**

10.1. Конечными результатами рассмотрения обращения или жалобы 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.

10.2. Удовлетворение обращения или жалобы гражданина или его законного представителя может быть в форме:

- повторного оказания медицинской услуги;
- привлечения к дисциплинарной ответственности лиц, допустивших те или иные нарушения;
- отмены принятого решения, исправления допущенных Центром опечаток и ошибок в выданных в результате оказания медицинской помощи, предоставления медицинской услуги документах;
- возврата пациенту или его законному представителю денежных средств.

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

## **11. Анализ обращений, поступивших в Центр**

11.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, заместитель директора по медицинской части осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

11.2. Заместитель директора по медицинской части организует учет и анализ вопросов, и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

## **12. Организация контроля за исполнением настоящего Порядка**

12.1. Контроль за рассмотрением обращений и жалоб осуществляется в целях 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.

12.2. 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.

12.3. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляет секретарь директора.

Заместитель директора по медицинской части осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Центр из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения.

12.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

12.5. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление в Центр обращений и жалоб граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

12.6. Судебный порядок оспаривания решений, действий (бездействия) должностных лиц Центра регламентируется Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

12.7. Нарушения установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц Центра ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

12.8. Контроль за выполнением настоящего Порядка осуществляет директор Центра.

Приложение № 1  
к Порядку рассмотрения обращений и жалоб

УТВЕРЖДАЮ  
И.о. директора ФБУ Центр  
реабилитации ФСС РФ «Тараскуль»


  
Т.В. Журавель  
«16» 02 2024

График личного приема граждан  
в ФБУ Центр реабилитации ФСС РФ «Тараскуль»

Должность	ФИО	День недели	Кабинет	Время приема
И.о. директора	Журавель Татьяна Владимировна	четверг	301	14.00-15.00
Заместитель директора по экономике	Архипчук Людмила Николаевна	понедельник	311	14.00-15.00
И.о. заместителя директора по хозяйственной части		вторник	313	14.00-15.00
И.о. заместителя директора по общим вопросам	Каткова Ирина Дмитриевна	среда	312	14.00-15.00
И.о. заместителя директора по медицинской части	Крючков Игорь Михайлович	ежедневно	301	14.00-15.00

Приложение № 2  
к Порядку рассмотрения обращений и жалоб

**Карточка личного приема граждан**

№ \_\_\_\_\_ дата приема «\_\_» \_\_\_\_\_ 20 г.

Время начала и окончания личного приема \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин. / \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

**Ф.И.О.заявителя** \_\_\_\_\_  
(наименование объединение граждан, в том числе юридического лица)

**Социальное положение, льготы** \_\_\_\_\_

**Почтовый адрес, телефон** \_\_\_\_\_

**Содержание обращения** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Должность, Ф.И.О. ведущего прием** \_\_\_\_\_

**Решение, принятое по обращению** \_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Заявитель:** получил ответ в ходе приема, в письменном ответе не нуждаюсь

**Подпись заявителя:** \_\_\_\_\_ **Подпись ведущего прием** \_\_\_\_\_