

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО  
СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «ВОЛГОГРАД»

ПРИКАЗ

12.04.2013г.

Волгоград

№ 17

**Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Волгоград»**

Руководствуясь Федеральными законами «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ, «О защите прав потребителей» от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 и письмом Фонда социального страхования Российской Федерации от 07.04.2017г. № 02-03-15/16-10-7386, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить: Положение о порядке рассмотрения обращений граждан ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград» (Приложение № 1).
2. Утвердить: образец формы Книги отзывов и предложений ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград» (Приложение № 2).
3. Утвердить: образец формы Жалобы (претензии) (Приложение № 3).
4. Определить местами хранения Книг отзывов и предложений ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград»:
  - приемную руководителя;
  - службу приема отдела бронирования и размещения;
  - регистратуру амбулаторно-поликлинического отделения;
  - столовую.
5. Назначить ответственными лицами за хранение, предоставление и ведение Книг отзывов и предложений, а также за осуществление контроля сроков предоставления ответов:
  - секретаря руководителя В.М. Смирнову;
  - начальника отдела бронирования и размещения А.Л. Пушкарева;
  - заведующего амбулаторно-поликлинического отделения М.М. Магдееву;
  - начальника отдела (столовая, кухня, овощехранилище) Л.Н. Осадчую.
6. Ответственным лицам, указанным в пункте пятом настоящего Приказа, на постоянной основе осуществлять ознакомление с информацией, внесенной гражданами в Книги отзывов и предложений ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград», доводить указанную информацию до сведения подчиненных и вышестоящего руководства, по необходимости принимать меры реагирования. Ознакомление с информацией, внесенной гражданами в Книги отзывов и предложений ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград», ответственными лицами осуществляется не позднее десятого числа месяца следующего за отчетным, с занесением соответствующей отметки в Книгу.

7. Заместителю директора по медицинской части Н.В. Савиновой обеспечить размещение информации о местах нахождения Книг отзывов и предложений ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград» на информационных стендах Центра (в доступных для пациентов местах) в срок до 27.01.2023г.

8. Руководителю отдела информационных технологий А.В. Воронцов разместить информацию о местах нахождения Книг отзывов и предложений ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград», а также электронных форм отзывов/предложений, жалоб/претензий на официальном сайте Центра ([www.volgosan.ru](http://www.volgosan.ru)) в срок до 27.01.2023г.

9. Приказ №220 от 29.04.2022г. «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центр реабилитации Фонда социального страхования Российской Федерации «Волгоград» признать утратившим силу.

10. Документоведу Тугиной С.Н. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц под подпись.

11. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Черняева



## Положение о порядке рассмотрения обращений граждан

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан Федеральным бюджетным учреждением Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Волгоград» (далее соответственно – Положение, Центр) являются организационно-правовым документом Центра, регламентирующим порядок поступления, приема, регистрации и рассмотрения обращений граждан. Обращения граждан, поступившие в Центр, подлежат обязательному рассмотрению в соответствии с его компетенцией согласно настоящему Положению.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральными законами Российской Федерации: от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с целью создания условий, обеспечивающих реализацию гражданином Российской Федерации (далее - Гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение к должностному лицу.

1.3. Под **обращением гражданина** (пациента либо его законного представителя) (далее - Обращение) понимается - направленные в Центр в письменной форме и/или в форме электронного документа предложения, заявления, жалобы (претензии), а также устное обращение гражданина.

1.4. Действие настоящего Положения распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.5. Настоящее Положение размещается на информационных стендах Центра в доступных для пациентов местах, а также на официальном сайте Центра.

### 2. Порядок поступления, приема, регистрации обращений граждан в Центр

2.1. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.2. Обращения граждан в письменной форме и/или в форме электронного документа, вне зависимости от вида обращения предложение, подлежат обязательной регистрации в **Журнале регистрации поступающих документов** (входящей корреспонденции) **в день поступления**. Регистрация обращений осуществляется документоведом (либо лицом его замещающим) путем



проставления соответствующего штампа и присвоения входящего номера с указанием даты поступления.

2.3. Поступление обращений может быть осуществлено следующими способами:

2.3.1. путем подачи письменного обращения лично гражданином в канцелярию Центра: первый экземпляр (подлинник) – остается у документоведа Центра, а второй экземпляр (копия) с проставленным входящим номером и датой приема остается на руках у лица, подающего обращение. Прием документов осуществляется документоведом, либо лицом его замещающим по адресу: 400079 г. Волгоград, ул. Санаторная, 29, административный корпус, 1 этаж, кабинет № 2. Режим приема обращений граждан: с Пн. по Чт. с 08:00 до 16:00 (обед с 12:00 до 12:48), Пт. с 08:00 до 15:00, (обед с 12:00 до 12:48) Сб, Вс - выходные. За исключением праздничных нерабочих и предпраздничных сокращенных рабочих дней.

2.3.2 путем направления письменного обращения (в форме электронного документа) на электронную почту: [polyana@volgosan.ru](mailto:polyana@volgosan.ru) . Письменные обращения граждан поступившие на электронную почту Центра подлежат регистрации в соответствии с режимом приема обращений граждан указанных в п.п. 2.3.1. В случае поступления обращения за пределами установленного времени и/или в выходной/праздничный нерабочий день, обращение подлежит регистрации в первый рабочий день, следующий за датой поступления такого обращения.

2.3.3. путем направления письменного обращения заказным письмом по адресу: **400079 г. Волгоград, ул. Санаторная, 29.** Письменные обращения граждан поступившие по почте подлежат регистрации в соответствии с режимом приема обращений граждан указанных в п.п. 2.3.1. В случае поступления обращения за пределами установленного времени, обращение подлежит регистрации в первый рабочий день, следующий за датой поступления такого обращения.

2.3.4. на личном приеме у руководителя/заместителя директора по медицинской части (устное обращение гражданина). Личный прием граждан может производиться с применением спецсредств (видео и аудио фиксацией), во избежание злоупотребления гражданами своих прав.

2.4. Письменное обращение гражданина (пациента, либо его законного представителя), подлежит обязательной регистрации в установленном порядке.

2.5. Письменные обращения, не содержащее ФИО, обратного адреса (для направления ответа) и/или подписи обратившегося гражданина, даты подписания обращения (анонимные обращения) – к рассмотрению Центром **не принимаются.**

2.6. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.



2.7. При желании гражданин может дополнительно указать в обращении адрес электронной почты для направления ответа. В таком случае направление ответа Центром осуществляется по почтовому адресу и по адресу электронной почты.

2.8. Гражданин может уточнить информацию о поступлении обращения и присвоении ему регистрационного номера по телефону: **8-8442-42-40-86** в соответствии с режимом приема обращений граждан указанных в п.п. 2.3.1.

2.9. Для оперативного получения ответа на обращение гражданину (пациенту, либо его законному представителю) рекомендуется оставить номер контактного телефона или указать свой почтовый адрес, на который пациенту будет направлен ответ по существу рассмотрения обращения.

2.10. Отзывы и предложения, не требующие ответа, также могут быть изложены пациентом, либо его законным представителем в книгах отзывов и предложений, которые хранятся:

- в приемной руководителя;
- службе приема отдела бронирования и размещения;
- регистратуре амбулаторно-поликлинического отделения;
- столовой Центра.

2.11. Центр обеспечивает конфиденциальность персональных данных граждан и безопасность при их обработке в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

### **3. Порядок рассмотрения обращений граждан**

3.1. Центр обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение. При возможности принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина. Дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.2. При поступлении в Центр письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы (в т.ч. жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи) **руководитель Центра вправе оставить без ответа** по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

3.3. При поступлении в Центр письменного обращения текст, которого не поддается прочтению, **ответ на обращение не дается**.

3.4. Письменные обращения, поступившее в Центр рассматривается **в течение 30 дней** со дня регистрации такого обращения, за исключением жалоб (претензий).

Жалобы (претензии), поступившие в Центр, рассматриваются **в течение 10 дней** с момента регистрации.



К рассмотрению жалоб (претензий), поступивших от пациентов, являющихся застрахованными лицами, по необходимости могут привлекаться (очно/заочно) региональные отделения Фонда, направившие данного пациента.

**3.5. Ответ в письменном виде на обращение направляется выбранным заявителем способом** (по почте заказным письмом с уведомлением по указанному адресу; на электронную почту с уведомлением о прочтении по указанному электронному адресу; либо вручается заявителю лично под подпись).

**3.6. Личный прием** руководителем Центра и его заместителями граждан осуществляется в рабочее время по адресу: 400079 г. Волгоград, ул. Санаторная, 29, согласно утвержденному графику. При осуществлении личного приема руководителем Центра гражданин (пациент, либо его законный представитель) предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

3.8. Ответ на обращение дается на фирменном бланке Центра с присвоением исходящего номера и **подписывается руководителем Центра, либо уполномоченным на то лицом**. При необходимости письменный ответ Центра может содержать приложения (дополнительные сведения, справки, копии документов и т.д.).

#### **4. Заключительные положения**

4.1. Рассмотрение обращений граждан в отношении качества выполняемых (указываемых) медицинских услуг и безопасности медицинской помощи, оказываемой Центром, производится с применением норм **Положения о внутреннем контроле качества и безопасности медицинской деятельности** утверждённого Приказом Центра.

4.2. Подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

4.3. Документы по обращениям граждан подлежат хранению в течение 5 лет.

ОБРАЗЕЦ титульного листа Книги отзывов и предложений

## Книга отзывов и предложений

ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград»  
400079, г. Волгоград, ул. Санаторная, 29  
ОГРН 1023404288368, ИНН 3447015002

Заведена " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_ г.  
Окончена " \_ " \_\_\_\_\_ 20\_ г.

г. Волгоград

ОБРАЗЕЦ разворота Книги отзывов и предложений

Отзыв/предложение № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

1	ФИО заявителя, год рождения:	
2	*ФИО пациента, год рождения (в случае подачи отзыва либо предложения его законного представителя):	
3	*Документ на основании, которого действует законный представитель (дата, номер, выдавший орган):	
4	Текст отзыва/предложения:	
5	Контактный телефон:	
6	Дата обращения:	
7	Подпись:	

На поданный мною отзыв/предложение ответ прошу:

предоставить по адресу \_\_\_\_\_ (указать адрес)

не предоставлять \_\_\_\_\_ (дата, подпись)

*ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград», благодарит Вас за заполнение настоящей формы и выражения своей позиции касательно работы учреждения.  
Изложенная информация будет обработана в установленном порядке и учтена в дальнейшей работе учреждения.*

\_\_\_\_\_  
(должность, ФИО, подпись ответственного лица)

\_\_\_\_\_  
(отметка об ознакомлении с изложенной информацией ответственным лицом учреждения (дата ознакомления))



Приложение № 3  
Утверждено приказом директора  
ФБУ Центр реабилитации СФР «Волгоград»  
От « 12 » 01 2013 г № 27

ОБРАЗЕЦ бланка

Директору Федерального бюджетного учреждения  
Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования  
Российской Федерации «Волгоград» Черняевой Н.А.  
400079, г. Волгоград, ул. Санаторная, 29  
(от) Пациента/ законного представителя пациента:  
\_\_\_\_\_ (ФИО)  
\_\_\_\_\_ (контактный телефон)

Жалоба (претензия)

Я, \_\_\_\_\_  
(Ф. И. О. (при наличии) пациента/ законного представителя пациента)

\_\_\_\_\_ (документ, удостоверяющий личность (номер и серия, дата выдачи, наименование выдавшего органа)

\_\_\_\_\_ (место регистрации)

*\*Блок заполняется законным представителем*

действующий(ая) от имени и в интересах \_\_\_\_\_  
(Ф. И. О. (при наличии) пациента, год рождения)

\_\_\_\_\_ (место жительства (пребывания) пациента)

на основании \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (указать наименование и реквизиты документа (номер и серия (при наличии), дата выдачи, наименование выдавшего органа) подтверждающего полномочия законного представителя пациента)

Настоящим выражаю свое недовольство по следующему вопросу: \_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_ (указать какие права пациента нарушены)

прошу \_\_\_\_\_  
(способ устранения нарушения)

Письменный ответ направить по адресу: \_\_\_\_\_  
(почтовый индекс, адрес для направления ответа, либо электронная почта)

Приложения:

Дата \_\_\_\_\_ (подпись) \_\_\_\_\_ (ФИО)



4

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО  
СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «ВОЛГОГРАД»

ПРИКАЗ

КОПИЯ

14.07.2023г.

Волгоград

№ 334

**О внесении изменений в приказ №27 от 12.01.2023г.  
«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центр  
реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования  
Российской Федерации «Волгоград»**

С целью актуализации состава ответственных лиц, ввиду кадровых изменений, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Заменить ответственное лицо в пункте 5 приказа №27 от 12.01.2023г. с «заведующего амбулаторно-поликлинического отделения М.М. Магдееву» на «заместителя директора по медицинской части Магдееву М.М.».
2. Заменить ответственное лицо в пункте 7 приказа №27 от 12.01.2023г. с «заместителя директора по медицинской части Н.В. Савиновой» на «заместителя директора по медицинской части М.М. Магдееву».
3. Документоведу Тугиной С.Н. ознакомить с настоящим приказом ответственных лиц под подпись.
4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Черняева

ФЕДЕРАЛЬНОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ФОНДА ПЕНСИОННОГО И СОЦИАЛЬНОГО  
СТРАХОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ «ВОЛГОГРАД»

ПРИКАЗ

28.08.2023

Волгоград

№ 403

**О внесении изменений в приказ №27 от 12.01.2023г.  
«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений  
граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центр  
реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования  
Российской Федерации «Волгоград»**

С целью актуализации информации, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Заменить адрес электронной почты в п. 2.3.2. Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, утвержденных приказом №27 от 12.01.2023г. «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном бюджетном учреждении Центр реабилитации Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации «Волгоград» с «polyana@volgosan.ru» на «volgograd@rc02.sfr.gov.ru».
2. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Черняева