

## **Правила приёма электронных обращений граждан в ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России по вопросу возможности госпитализации**

Работа с обращениями граждан в ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России (далее Институт) ведётся в соответствии с [Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ](#) «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Срок рассмотрения письменного обращения – 30 (тридцать) дней со дня его регистрации.

Целью обращения гражданина является определение возможности получения медицинской помощи в Институте. Обращения граждан с целью определения возможности получения медицинской помощи в Институте рассматриваются на безвозмездной основе (бесплатно).

### **Требования к обращению**

1. Гражданин в своём обращении в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому направляет своё обращение, либо должность соответствующего лица.
2. Гражданин в обязательном порядке также указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ и/или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения.
3. Гражданин вправе приложить к своему обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

### **Направление заочного обращения**

1. Заочные обращения по вопросам челюстно-лицевой хирургии направляются заведующим стационарными подразделениями (2 взрослых и 2 детских отделения Института).
2. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

### **Условия отказа гражданину в рассмотрении обращения Институтом**

Сотрудник Института вправе перенаправить в администрацию Института или в правоохранительные органы письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудника, а также членов его семьи.

В случае если текст обращения не поддаётся прочтению или невозможно определить его суть, ответ на обращение не предоставляется, о чём в течение семи дней со дня получения обращения сообщается гражданину, его направившему, если его фамилия и адрес электронной почты поддаются прочтению.

Сотрудник вправе принять решение о бесосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по вопросу, если гражданину неоднократно предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, дублирующими вопрос, при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства и указанное и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган либо одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае если поступившее сотруднику обращение содержит вопрос, ответ на который размещён в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего [Федерального закона](#) на официальном сайте организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в течение семи дней со дня получения обращения гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта организации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещён ответ на поставленный в обращении вопрос.

### **Сроки рассмотрения обращения**

Обращение, поступившее на электронную почту сотруднику Института, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней со дня получения обращения.