

Правила приёма электронных обращений граждан в ФГБУ НМИЦ «ЦНИИСиЧЛХ» Минздрава России по вопросу записи на приём в ЦНИИСиЧЛХ

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». Обращения рассматриваются в соответствии с режимом работы колл-центра: с понедельника по пятницу с 8:00 до 20:00, суббота с 9:00 до 15:00, воскресенье – выходной. Срок рассмотрения письменного обращения – 1 (один) рабочий день с момента его регистрации в пределах режима работы колл-центра.

Целью обращения гражданина является определение возможности записи на приём к врачу в Институт. Обращения граждан с целью определения возможности записи на приём к врачу в Институт 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 записи на прием в поликлинику направляются Чернецовой Ю.Ю.
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 безосновательности 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.