



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»

Боронов Р.В.

2017г.

Методические рекомендации по обеспечению повышения результативности и эффективности работы ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» с обращениями граждан и организаций по фактам коррупции

1. Правовые основы организации работы с Обращениями

Правовую основу работы ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» с Обращениями составляют:

- Конституция Российской Федерации;

- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 23 декабря 2008 г. № 274-ФЗ «О противодействии коррупции»;

- Указ Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 490 «О Национальной стратегии противодействия коррупции и Национальном плане противодействия коррупции на 2010 - 2011 годы»;

- Указ Президента Российской Федерации от 13 марта 2012 г. № 297 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2012 - 2013 годы» и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции (далее - Указ № 297).

2. Поступление Обращений в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»

2.1. Доступные в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» Обращения принимаются следующими способами:

- в письменной форме (через открытые каналы связи в здании администрации ГУП РК «ПМО» по телефону «Горячей линии»;

- на личном приеме граждан и представителей организаций (далее - посетители) главного врача;

- с использованием информационно-коммуникационных средств (электронная почта, интернет-сайты, специальные формы на официальном сайте ГУП РК «ПМО» и на официальном сайте Общественного центра по защите прав граждан в сфере здравоохранения).

2017 год

2.2. В ГУП РК «ПМО» осуществляется в каждом рабочем кабинете ежедневный мониторинг мониторинг публикаций в средствах массовой информации о фактах коррупции с последующим локальным оперативным мониторингом работы ГУП РК «ПМО».

Общие положения

Настоящие методические рекомендации разработаны для ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» на основе законодательства Российской Федерации о противодействии коррупции и о порядке рассмотрения обращений граждан в целях повышения эффективности и результативности работы по рассмотрению обращений граждан и организаций по фактам коррупции (далее – Обращения).

Данная работа ведется сотрудниками ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» во исполнение мероприятий по противодействию коррупции (раздел 3 «Взаимодействие поликлиники с гражданами, обеспечение доступности информации о деятельности ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»), разрабатываемых в соответствии с положениями федерального законодательства о противодействии коррупции, Национальной стратегией противодействия коррупции, утвержденной Указом Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 460, и Национальным планом противодействия коррупции на соответствующий период.

Обеспечение объективного и своевременного рассмотрения Обращений позволит оперативно выявлять и пресекать проявления коррупции в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров», а также принимать меры по устранению последствий таких проявлений.

В настоящих Методических рекомендациях рассматривается ГУП РК «ПМО», учитывающий специальный порядок при рассмотрении Обращений, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях сотрудников поликлиники, требований к служебному поведению, а также о наличии у сотрудника поликлиники личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов.

1. Правовая основа организации работы с Обращениями

Правовую основу работы ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» с Обращениями составляют:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- Указ Президента Российской Федерации от 13 апреля 2010 г. № 460 «О Национальной стратегии противодействия коррупции и Национальном плане противодействия коррупции на 2010 - 2011 годы»;
- Указ Президента Российской Федерации от 13 марта 2012 г. № 297 «О Национальном плане противодействия коррупции на 2012 - 2013 годы и внесении изменений в некоторые акты Президента Российской Федерации по вопросам противодействия коррупции» (далее - Указ № 297).

2. Поступление Обращений в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»

2.1. Поступление в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» Обращений происходит следующими способами:

- в письменном виде (через обычные каналы связи в здании администрации ГУП РК «ПМО»);
- по телефону «Горячей линии»;
- на личном приеме граждан и представителей организаций главным врачом, заместителями главного врача;
- с использованием информационно-коммуникационных сетей (посредством заполнения специальной формы на официальном интернет-сайте или посредством направления Обращения в виде электронного письма на адрес специальной электронной почты поликлиники).

2.2. В ГУП РК «ПМО» в соответствии с планом противодействия коррупции осуществляется мониторинг публикаций в открытых писем граждан и организаций о фактах коррупции с последующим докладом о результатах мониторинга руководству ГУП РК «ПМО».

3. Порядок информирования граждан о способах направления Обращений в ГУП РК «ПМО» и о процедурах их рассмотрения

3.1. Информация для граждан и организаций о способах направления Обращений в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» и о процедурах их рассмотрения размещается:

- на информационных стендах, посвященных антикоррупционной деятельности ГУП РК «ПМО», установленных в местах, доступных для ознакомления граждан в зданиях поликлиники;
- на официальном интернет-сайте ГУП РК «ПМО» в специальном разделе, посвященном противодействию коррупции;
- в официальном печатном издании поликлиники.

3.2. Рекомендуются на постоянной основе размещать на информационных стендах, официальном интернет-сайте, в официальном печатном издании следующую информацию о способах направления Обращений:

- почтовый адрес с индексом поликлиники, а также информацию о возможности подачи Обращений через почту.
- адрес официального интернет-сайта ГУП РК «ПМО», а также информацию о наличии специального раздела, содержащего электронную форму или адрес электронной почты, с помощью которых можно направить Обращение в ГУП РК «ПМО»;
- номер телефона «Горячей линии» («телефона доверия»);
- адрес здания ГУП РК «ПМО», в помещении которого проходит личный прием граждан; график приема граждан главным врачом и (или) заместителем главного врача, а также порядок записи на данный прием.

3.3. Рекомендуются размещать на информационных стендах, официальном интернет-сайте, в официальном печатном издании следующую информацию о процедурах рассмотрения Обращений:

- извлечения из законодательства Российской Федерации, содержащие нормы, регулирующие деятельность по рассмотрению обращений граждан, и нормы по противодействию коррупции в Российской Федерации;
- извлечения из соответствующего Административного регламента; нормативные правовые акты по работе с обращениями граждан (например, положение о функционировании «телефона доверия», положение об организации личного приема граждан и т.д.); блок-схемы по рассмотрению обращений граждан и организаций, в том числе по фактам коррупции;
- образец оформления Обращения и требования к нему;
- основания отказа в рассмотрении Обращений.

4. Порядок рассмотрения Обращений в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»

4.1. Регистрация Обращений и принятие необходимых организационных решений по их рассмотрению.

Обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ГУП РК «ПМО» ответственным лицом за регистрацию входящих документов в соответствии с внутриведомственными нормативными правовыми актами.

Обращение рассматривается на предмет его соответствия требованиям, предъявляемым к письменным обращениям и порядку рассмотрения отдельных обращений, установленным статьями 7 и 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

В случаях, когда в Обращении содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его готовящем, совершающем или совершившем, Обращение рекомендуется регистрировать и направлять на рассмотрение главному врачу ГУП РК «ПМО» в кратчайший срок.

Анонимные Обращения, а также Обращения без указания конкретных лиц и обстоятельств дела рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», но при проведении мониторинга по Обращениям не учитываются.

4.1.3. После регистрации целесообразно организовать предварительное рассмотрение всех поступивших Обращений на предмет содержащейся в них информации. Целью данной процедуры является определение количества поступивших в ГУП РК «ПМО» обращений граждан и организаций по фактам коррупции.

Из всей поступившей корреспонденции выявляются Обращения, в которых содержится информация о возможных коррупционных правонарушениях (фактические данные, указывающие на то, что действия (бездействие) сотрудников связаны с незаконным использованием должностного положения вопреки законным интересам заявителя, в целях получения выгоды в виде денег, ценностей, иного имущества или услуг имущественного характера, имущественных прав для себя или для третьих лиц).

Данная процедура позволит выявить Обращения, с которыми в дальнейшем рекомендуется работать в специальном порядке, рассматриваемом далее в настоящих рекомендациях, и по которым проводится мониторинг.

Рекомендуется проводить предварительное рассмотрение Обращений в срок не более двух дней.

К проведению предварительного рассмотрения Обращений рекомендуется привлекать ведущего специалиста по кадрам по профилактике коррупционных и иных правонарушений (должностных лиц, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений), а также при необходимости правовые (юридические) подразделения.

При необходимости ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» определяет детальный порядок проведения предварительного рассмотрения Обращений с учетом специфики внутренней организации деятельности ведомства и особенностей процедуры рассмотрения Обращений граждан и организаций.

4.1.4. После проведения процедуры предварительного рассмотрения Обращения, в котором выявлена указанная информация, оно незамедлительно передается главному врачу или его заместителю главного врача (являющемуся председателем Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению сотрудников поликлиники и урегулированию конфликта интересов), или ведущему специалисту по кадрам.

По результатам рассмотрения руководством ГУП РК «ПМО», указанных Обращений принимаются необходимые организационные решения (далее - резолюции) о порядке дальнейшего рассмотрения по существу, в том числе определяются исполнители и необходимость особого контроля за рассмотрением Обращений.

В случае если резолюции утверждаются заместителем главного врача, главному врачу оперативно представляется информация об Обращениях, поступивших в ГУП РК «ПМО».

4.1.5. В соответствии с резолюцией в контрольно-регистрационную карточку в автоматизированной системе делопроизводства (при наличии указанной системы) ставится отметка в электронной форме о поступлении Обращения по факту коррупции, что влечет за собой установление особого контроля за его рассмотрением. Аналогичная отметка ставится и на оригинале Обращения.

В данном случае рекомендуется в пятидневный срок со дня регистрации направлять заявителю уведомление о принятии Обращения к рассмотрению и решении о дальнейшем ходе его рассмотрения в ГУП РК «ПМО», а также, при необходимости, запрос дополнительных разъяснительных материалов по существу дела.

4.2. Порядок проведения консультаций и предоставления информации о рассмотрении Обращений.

4.2.1. Проведение консультаций и предоставление информации гражданам осуществляется по всем вопросам, связанным с направлением и результатами рассмотрения Обращений.

Проведение консультаций и предоставление информации гражданам по итогам рассмотрения конкретного Обращения осуществляется юристами, в должностные обязанности которых входит непосредственное взаимодействие с заявителями.

4.2.2. Целесообразно предоставлять заявителям возможность получения информации о стадиях рассмотрения Обращения по телефону «Горячей линии», или при проведении личного приема.

4.3. Организация рассмотрения Обращений и подготовки ответа заявителю.

Рекомендуется включать в резолюцию в качестве ответственного (головного) исполнителя по рассмотрению Обращения и подготовке ответа заявителю подразделение по профилактике коррупционных и иных правонарушений должностное лицо кадровой службы, ответственное за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений.

Сотрудники поликлиники по профилактике коррупционных и иных правонарушений должностное лицо кадровой службы, ответственных за работу по профилактике коррупционных и иных правонарушений, а также другие исполнители при проведении проверки информации, изложенной в Обращении:

- обеспечивают объективное, всестороннее, своевременное рассмотрение Обращения, в случае необходимости запрашивают у заявителя дополнительные документы и материалы;
- запрашивают необходимые для рассмотрения Обращения материалы в органах государственной власти, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- в случае необходимости подготавливают предложения с проектом поручения главного врача (заместителя главного врача) о проведении выездной проверки в связи с Обращением и обеспечивают ее проведение.

4.4. Рассмотрение Обращений в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров» и подготовка ответов заявителю.

4.4.1. В случае, если в Обращении содержатся сведения о несоблюдении сотрудниками ГУП РК «ПМО» обязанностей, ограничений и запретов, а также требований к служебному поведению, о наличии у сотрудника поликлиники личной заинтересованности, которая приводит или может привести к конфликту интересов, о возникновении конфликта интересов, о возможном совершении сотрудником ГУП РК «ПМО» других коррупционных правонарушений, лицо, осуществляющее полномочия представителя нанимателя, принимает решение о целесообразности проведения проверки в отношении фактов, изложенных в Обращении, на основании докладной записки должностного лица кадровой службы по профилактике коррупционных и иных правонарушений. Данная проверка является проверкой соблюдения требований к служебному поведению (соблюдения сотрудниками ГУП РК «ПМО» ограничений и запретов, требований о предотвращении или об урегулировании конфликта интересов, исполнения им обязанностей, установленных Федеральным законом от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» и другими федеральными законами) и проводится в соответствии с Указом № 1065.

В случае, если при проведении указанной проверки устанавливаются факты, свидетельствующие о несоблюдении сотрудниками ГУП РК «ПМО» требований к служебному поведению и (или) требований об урегулировании конфликта интересов, то, по материалам проверки принимается решение о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии по соблюдению требований к служебному поведению сотрудников ГУП РК «ПМО» и урегулированию конфликта интересов (далее - Комиссия), а именно: по результатам проверки должностному лицу, осуществляющему полномочия представителя нанимателя, предлагается предоставить материалы проверки в форме доклада в соответствующую Комиссию.

При принятии решения о рассмотрении указанного вопроса на заседании Комиссии назначается дата, время и место заседания, а также организуется работа по подготовке заседания Комиссии в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации.

4.4.4. Ответственному исполнителю рекомендуется направлять заявителю промежуточные письма об основных этапах рассмотрения Обращения. Ответственный исполнитель также направляет запросы дополнительной информации, готовит ответ заявителю или уведомляет заявителя о направлении его Обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти, или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Ответ заявителю по существу вопросов, поставленных в Обращении, должен содержать информацию о результатах проведенных мероприятий и проверок, о решениях Комиссии (при наличии), а также информацию о принятых мерах, в том числе о применении к сотруднику ГУП РК «ПМО» мер ответственности либо об отсутствии оснований для проведения проверки и о не подтверждении фактов коррупции.

Порядок рассмотрения Обращений целесообразно урегулировать отдельным разделом Административного регламента.

5. Контроль за рассмотрением Обращений.

5.1. Рассмотрение Обращений ставится на особый контроль согласно резолюции главного врача или заместителя главного врача. Текущий контроль за ходом рассмотрения Обращений целесообразно возложить на заместителя главного врача.

Ответственному лицу, которому поручено рассмотрение Обращения, рекомендуется еженедельно предоставлять заместителю главного врача информацию о ходе рассмотрения Обращения.

5.2. По результатам рассмотрения данной информации заместитель главного врача при необходимости дает дополнительные поручения ответственному исполнителю в целях всестороннего и объективного рассмотрения Обращения.

5.3. Обращение снимается с контроля после направления заявителю ответа на все вопросы, поставленные в Обращении.

5.4. Главному врачу представляется ежеквартальный отчет о результатах рассмотрения Обращений. В особых случаях возможен доклад по конкретному Обращению для принятия главным врачом решения о порядке его рассмотрения.

6. Сроки рассмотрения Обращений.

6.1. Обращения, поступившие в ГУП РК «ПМО», в соответствии с частью 1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

Главным врачом, а также заместителем главного врача при необходимости может устанавливаться более короткий срок рассмотрения Обращения.

В целях повышения эффективности рассмотрения Обращения целесообразно, чтобы решение о продлении сроков его рассмотрения принималось непосредственно заместителем главного врача в ходе осуществления текущего контроля за рассмотрением Обращения после получения исчерпывающей информации о необходимости продления сроков по рассмотрению Обращения в связи с наличием объективных причин, по которым направить заявителю ответ по существу вопросов, поставленных в Обращении, в установленные сроки не представляется возможным.

При установлении сокращенных сроков отдельных процедур рассмотрения Обращений соответствующий порядок предусматривается в Административном регламенте.

**7. Мониторинг рассмотрения Обращений и размещение информации
об итогах их рассмотрения на официальном интернет-сайте
ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»**

7.1. В соответствии с ведомственными планами противодействия коррупции ГУП РК «ПМО» проводит мониторинг рассмотрения Обращений, данные которого позволяют проанализировать и обобщить практику их рассмотрения.

Рекомендуется в рамках данного мониторинга проводить анализ результатов проведенной за отчетный период работы по рассмотрению Обращений по таким показателям, как общее количество полученных Обращений, тематика Обращений, количество проведенных служебных и иных проверок, меры реагирования, число государственных служащих, привлеченных к различным видам ответственности, и другим показателям.

7.2. Данную информацию целесообразно использовать при составлении справочно-аналитических и статистических материалов о результатах рассмотрения Обращений за отчетные периоды, предназначенных для размещения на официальном интернет-сайте ГУП РК «ПМО».

Методические рекомендации по осуществлению мониторинга деятельности в сфере противодействия коррупции в ГУП РК «Поликлиника медицинских осмотров»