**Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт ФГАУ «НМИЦ здоровья детей» Министерства здравоохранения Российской Федерации**

Официальный сайт ФГАУ «НМИЦ здоровья детей» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Учреждение) является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Учреждение по вопросам, входящим в его компетенцию.

1. Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт, обрабатываются Отделом организации делопроизводства Учреждения.
2. Обращения от лица несовершеннолетних граждан принимаются только от его законных представителей (родители, усыновители, опекуны, попечители или иные лица, которым это право предоставлено федеральным законом).
3. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством не позднее чем в трехдневный срок регистрируются и направляются в структурные подразделения Учреждения, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов.
4. Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:
   * в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
   * в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.
5. К регистрации не принимаются обращения, поступившие в электронном виде:

* с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ;
* содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

1. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее:

Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. **Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.**

1. Отдел организации делопроизводства оставляет за собой право уточнять достоверность информации об отправителе обращения, а также, по необходимости, запрашивать дополнительные данные для разрешения поставленных в обращениях вопросов.

**Внимание!**

**Обращения и переписка в электронном виде, направляемые в ФГАУ «НМИЦ здоровья детей» МЗ РФ минуя предлагаемую форму ввода, к рассмотрению не принимаются!**

Уважаемые пользователи! Просим с пониманием отнестись к некоторым ограничениям, связанным с особенностями обработки больших объемов информации:

* Размер электронного обращения не может превышать 2 тысячи символов.
* Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла. Размер файла вложения не может превышать 50 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif. Допускается архивирование нескольких файлов в архивы форматов rar, zip. Иные форматы не обрабатываются в информационных системах ФГАУ «НМИЦ здоровья детей».
* Напоминаем, что обращения, связанные с рассмотрением медицинской документации, в том числе по вопросам госпитализации, реабилитации должны в обязательном порядке содержать:

1. Выписку из истории болезни и/или выписку педиатра с данными анамнеза жизни и болезней с места жительства
2. Свидетельство о рождении
3. Полис
4. СНИЛС
5. Паспорт законного представителя.

* Письма, содержащие тексты большей длины, несколько копий документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять обычной почтой по адресу: Ломоносовский проспект, д. 2, стр. 1, г. Москва, ГСП-1, 119991.

**Порядок рассмотрения письменных обращений**

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452 «О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

**Адрес для письменных обращений граждан:**

Ломоносовский проспект, д. 2, стр. 1, г. Москва, ГСП-1, 119991.

Информацию  о регистрации  обращений, поступивших  в  Учреждение, можно получить в отделе организации делопроизводства ежедневно с понедельника по пятницу с 9-30 до 17-00 ч., обеденный перерыв: с 13-00 до 13-30 ч.

**Справочный телефон отдела организации делопроизводства** – (499) 134-13-29**[[1]](#endnote-1)**

1. Отдел организации делопроизводства не производит записей на прием, не предоставляет медицинских консультаций, не дает справочной информации по сотрудникам и отделениям Учреждения. [↑](#endnote-ref-1)