Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОАО «Санаторий «Джинал»

I Обшие положения

- 1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, требованиями Федерального закона от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» и определяет единый порядок рассмотрения, регистрации и учета обращений граждан в ОАО «Санаторий «Джинал» (далее Санаторий).
- **2.** Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц в адрес санатория
- 3. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц.
- 4. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
- 5. К личным обращениям относятся изложенные в письменной, устной и электронной форме предложения, заявления, жалобы гражданина (коллектива граждан), поступившие:
 - непосредственно от заявителей (или их законных представителей);
 - через государственные органы;
 - через сторонние организации;
 - через средства массовой информации.
- 6. Порядок обращения граждан в Санаторий регулируется следующими нормативноправовыми актами:
 - законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
 - законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
 - законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

II Основные термины, используемые в Положении

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения граждан.

<u>Предложение</u> - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности санатория.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и/или иных нормативных правовых актов, недостатках в работе санатория, должностных лиц, либо критика деятельности санатория и должностных лиц.

<u>Жалоба</u> - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

<u>Должностное лицо</u> — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации либо

III Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

- 7. Сведения о месте нахождения санатория, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений сообщаются по телефону 8(87937) 67664 секретарём-референтом, размещены на информационном стенде и на официальном сайте санатория в сети Интернет djinal.ru.
- 8. Почтовый адрес ОАО «Санаторий «Джинал»: 357000, Ставропольский край, город Кисловодск, улица Пятигорская, 4.
- 9. Телефон секретаря-референта для справок по вопросу обращениям граждан, личному приёму: 8(87937) 67664 с 8-00 до 16-30 часов, перерыв с 12-00 до 12-30 часов.
- 10. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: info@diinal.ru.
- 11. Номер факса для приема обращений граждан: 8(87937) 6-75-25.
- 12. Информация о времени приёма граждан должностными лицами санатория представлена на официальном сайте санатория и на информационном стенде.
- 13. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане вправе обратиться:
 - лично в санаторий;
 - по телефону;
 - в письменном виде почтой в адрес санатория;
 - электронной почтой e-mail: info@djinal.ru.

IV Права и гарантии безопасности гражданина при рассмотрении обращения

1 При рассмотрении обращения должностными лицами санатория гражданин имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 2 При рассмотрении обращения не допускается:
- преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности санатория или должностного лица, либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других
- разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в

государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

V Прием, учет и регистрация обращений

- 1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации секретарём-референтом в течение трех дней с момента поступления.
- **2.** Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию санатория, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
- 3. Должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.
- 4. Письменные и устные обращения (в том числе принятые по телефону) регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан (Приложение 2).
- 5. В случае если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» содержание беседы будет отражено в Журнале регистрации обращений граждан.
- 6. Гражданин в своем письменном обращении должен указать свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому будет направлен ответ, желательно контактный телефон, изложить суть предложения, заявления или жалобы, поставить личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
- 7. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.
- 8. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
- 9. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления его правом.
- **10.**В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению или текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 11. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению должностным лицом в соответствии с их компетенцией, о чем в течение

- семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
- 12. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, генеральный директор санатория или уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.
- 13. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

VI Рассмотрение обращений

- 1. Рассмотрение обращений осуществляется генеральным директором санатория или по его поручению другими, уполномоченными им должностными лицами.
- 2. Жалобы граждан на должностное лицо, действие (бездействие) которого обжалуется, на рассмотрение этому лицу не направляются.
- 3. Генеральный директор или уполномоченное должностное лицо обеспечивает:
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
- 4. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращения, вправе пригласить заявителя для личной беседы, запросить в установленном порядке дополнительные материалы и объяснения у заявителя и иных физических лиц.
- 5. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.
- 6. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам и о мерах, принятых для устранения выявленных нарушений.
- 7. Ответ на обращение подписывается генеральным директором или уполномоченным на то лицом. В ответе указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.
- 8. Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.
- 9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в санаторий в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.
- 10. Письменное обращение, поступившее в санаторий, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения, кроме обращений, поступивших через вышестоящие органы государственной власти или иные организации, в которых указывается конкретный срок исполнения.
- 11.В исключительных случаях, требующих дополнительного времени для получения необходимой информации и принятия решения, срок

- рассмотрения обращения может быть продлен генеральным директором санатория, но не более чем на 30 дней.
- 12.О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

VII Личный прием граждан

- 1. Личный приём граждан проводят генеральный директор и иные должностные лица санатория (заместители генерального директора руководители служб, руководители структурных подразделений).
- 2. Личный прием граждан проводится в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема. Информация о днях и времени приемов находится на официальном сайте и на информационном стенде санатория.
- 3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.
- 4. После беседы с обратившимся гражданином, должностное лицо в этот же день готовит служебную записку на имя генерального директора, в которой излагает суть обращения, результат общения, принятые меры или предложения по решению данного вопроса. Служебная записка направляется секретарюреференту для регистрации обращения и передаче генеральному директору.
- **5.** В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- **7.** В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного должностного лица санатория, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 8. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 9. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

VIII Хранение дел

- 1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство (секретарю-референту), для централизованного формирования дел.
- 2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).
- 3. Обращения, копии ответов на них и материалы, связанные с их рассмотрением, а также документы по приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой. Срок хранения обращений граждан и материалов по ним составляет 5 лет.

IX Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ содержания поступающих обращений, принятие мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан осуществляет генеральный директор ОАО «Санаторий «Джинал» и уполномоченные им должностные лица.

Заместитель генерального директора по медицинской части

С.Н. Стикин