

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

I. Общие положения

1.1. 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).

1.2. 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;

- сторонние организации;

- средства массовой информации.

1.3. Порядок обращения граждан в Санаторий регулируется следующими нормативно-правовыми 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».

2. Основные термины, используемые в Положении

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

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию, улучшению качества медицинской помощи.

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.

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

Должностное лицо — лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя администрации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в санатории.

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений

3.1. 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.

3.2. Почтовый адрес ОАО «Санаторий «Джинал»: 357000, Ставропольский край, город Кисловодск, улица Пятигорская, 4.

3.3. Телефон секретаря-референта для справок по вопросу обращения граждан, личному приёму: 8(87937) 67664 с 8-00 до 16-30 часов, перерыв с 12-00 до 12-30 часов.

3.4. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: e-mail: info@djinal.ru.

3.5. Номер факса для приема обращений граждан: 8(87937) 6-75-25.

3.6. Информация о времени приёма граждан должностными лицами санатория представлена на официальном сайте санатория и на информационном стенде.

3.7. 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.

4. Прием, учет и регистрация обращений

4.1. Все поступившие обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан, подлежат обязательной регистрации секретарём-референтом.

4.2. Письменные и устные обращения (в том числе принятые по телефону) регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан в течение одного дня с момента поступления.

4.3. 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.

4.4. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке 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.

Обращения граждан, не содержащие фамилию и адрес заявителя, рассмотрению не подлежат.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. 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.

4.8. На письмах проставляется регистрационный штамп, фиксирующий дату поступления и регистрационный номер обращения.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Рассмотрение обращений осуществляется генеральным директором санатория или по его поручению другими, уполномоченными им, должностными лицами.

5.2. На письменное обращение граждан в обязательном порядке должен быть дан письменный ответ в установленные законом сроки.

Текст ответа должен излагаться последовательно, кратко и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные в обращении вопросы.

5.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона №59-ФЗ.

5.4. Жалобы граждан на должностное лицо, действие (бездействие) которого обжалуется, на рассмотрение этому лицу не направляются.

5.5. 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.

5.6. При рассмотрении обращений граждан должны соблюдаться права третьих лиц, установленные законодательством Российской Федерации.

5.7. 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.

5.8. Ответ на обращение подписывается генеральным директором или уполномоченным на то лицом. В ответе указываются фамилия и инициалы исполнителя, номер служебного телефона.

5.9. 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.

5.10. 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.

О продлении срока рассмотрения обращения автору направляется письменный промежуточный ответ (уведомление) с обоснованием необходимости продления срока.

5.11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем должностному лицу в письменной форме.

6. Личный прием граждан

6.1. Личный приём граждан проводят генеральный директор и иные должностные лица санатория (заместители генерального

директора – руководители служб, руководители структурных подразделений).

6.2. 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 секретарю-референту для регистрации обращения и передаче генеральному директору.

6.3. 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.

6.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.5. В случае если устное обращение не требует дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.7. 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.

7. Хранение дел

7.1. Обращения граждан после их рассмотрения со всеми относящимися к ним материалами возвращаются исполнителем сотруднику, ведущему делопроизводство (секретарю-референту генерального директор), для централизованного формирования дел.

7.2. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

7.3. 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.

3. 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 лица.