

**«УТВЕРЖДАЮ»**

**Главный врач**

**СПБ ГБУЗ «Детский санаторий**

**«Солнечное»**

**Н.П.Лаврик**



2018 г.

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан  
в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения  
«Детский санаторий «Солнечное»**

**1. Общие положения**

Предметом регулирования настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения «Детский санаторий «Солнечное» (далее - Положение), является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в Санкт-Петербургском государственном учреждении здравоохранения «Детский санаторий «Солнечное» (далее – санаторий) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

В соответствии с настоящим Положением в санатории обеспечивается рассмотрение устных и письменных обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

Действие настоящего Положения распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения).

**2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан**

Рассмотрение обращений граждан регламентируется следующими основными законами Российской Федерации:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 29.11.2010 № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»

### 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 размещены на официальном сайте санатория в сети Интернет: <http://solsankinder.ru/>.

3.2. Почтовый адрес санатория: 197736, Санкт-Петербург, поселок Солнечное, улица 2-я Боровая, дом 6, литера БВ.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 246-12-12

Телефон доверия: +7 (911) 924-38-43.

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [sansolnkinder@zdrav.spb.ru](mailto:sansolnkinder@zdrav.spb.ru).

Номер телефакса для приема обращений граждан: 246-12-12.

3.3. Обращения заявителей, оформленные в письменном виде на бумажном носителе, доставляемые почтой или курьером, направляется по адресу: 197736, Санкт-Петербург, поселок Солнечное, улица 2-я Боровая, дом 6, литера БВ.

График работы санатория: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 08-00 час. до 17-00 час.; обеденный перерыв - с 13-00 час. до 14-00 час.

3.4. На официальном сайте санатория, в средствах массовой информации, на информационных стендах должна быть размещена следующая информация о санатории:

- место нахождения санатория;
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта;
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц санатория в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.

3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается в зале приемного отделения корпуса приемного отделения с административными помещениями санатория (корпус литера БВ).

3.6. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:

- лично;
- по телефону;
- в письменном виде на бумажном носителе почтой или по факсу;
- в письменном виде в форме электронного документа электронной почтой.

Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон доверия, регламентируются отдельным документом. В остальном работа с обращениями, поступившими в санаторий, осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

### 4. Срок рассмотрения обращения

Срок регистрации письменных обращений – не более 1 (одного) рабочего дня с момента поступления обращения в санаторий.

Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции санатория, в срок до 5 (пяти) дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 (тридцать) дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения обращения могут быть в порядке исключения продлены главным врачом санатория на срок не более чем 30 (тридцать) дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник санатория, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина.

Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

### 5. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами, для рассмотрения обращения граждан

Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина:

- - в письменном виде на бумажном носителе по почте или факсу;
- - в письменном виде в форме электронного документа - электронной почтой;
- - в письменном виде на бумажном носителе или устно лично;
- - устно по телефону.

При рассмотрении обращения администрация санатория не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.

В обращении заявитель указывает наименование организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество (если есть) соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (если есть), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы, оформленные в письменном виде на бумажном носителе или в форме электронного документа, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме на бумажном носителе.

В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, к обращению также прилагается документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;
  - копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности;
  - документ, подтверждающий право законного представителя выступать от имени заявителя (свидетельство о рождении, решение органа опеки и попечительства об установлении опеки и попечительства, свидетельство об установлении отцовства и иные документы, предусмотренные законодательством Российской Федерации);
  - родители (законные представители) детей, являющихся иностранными гражданами или лицами без гражданства, дополнительно предъявляют документ, подтверждающий родство заявителя (или законность представления прав ребенка), и документ, подтверждающий право заявителя на пребывание в Российской Федерации.
- Обращение, поступившее в санаторий, подлежит обязательному приему.

## **6. Порядок рассмотрения отдельных обращений**

6.1. 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.

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.

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 (семи) дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо санатория при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

6.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 (семи) дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. 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, главный врач или иное должностное лицо (либо 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. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.6. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

6.7. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу санатория.

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц санатория при рассмотрении обращений**

Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в санаторий, при желании, имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению 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 государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (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.

Должностные лица санатория обеспечивают:

- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;
- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов прокуратуры, органов дознания и органов предварительного следствия;
- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
- уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам санатория при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в санатории являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
- удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.

## **8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме**

Обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте санатория.

Обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте санатория форм заявлений и иных документов, необходимых для рассмотрения обращения.

Обеспечение возможности для заявителей представлять документы в электронном виде с использованием официального сайта санатория.

Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представления заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в санаторий.

## **9. Личный прием граждан в санатории**

### **9.1. Организация личного приема граждан.**

Личный прием граждан осуществляется главным врачом санатория или его заместителем по медицинской части в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным главным врачом.

В случае обращения гражданина к главному врачу санатория по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающемуся состояния здоровья лица, находящегося на лечении в санатории, и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то прием данного гражданина осуществляется в ближайшее время независимо от утвержденного графика приема.

График приема граждан главным врачом санатория размещается на официальном сайте и на информационном стенде.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите нарушенных прав, свобод и законных интересов.

Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 (тридцать) минут.

Устные обращения гражданина регистрируются.

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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.

Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию администрации санатория, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме, осуществляются соответствующим уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- фамилия, имя, отчество (если есть) заявителя;
- адрес фактического проживания заявителя;
- тематика обращения;



- фамилия, имя отчество (если есть) и должность уполномоченного лица, ответственного за рассмотрение обращения;
- результат рассмотрения обращения.

В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Положением и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию администрации санатория.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале и в базе данных по работе с обращениями граждан.

#### 9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении не должен превышать 20 (двадцати) минут.

#### 9.3. Требования к месту ожидания и приема заявителей.

Организация приема граждан осуществляется в специально отведенном месте, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов).

Столы оборудованы телефонным аппаратом и справочником служебных телефонов сотрудников санатория. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

Места получения информации о рассмотрении обращений оборудуются информационными стендами.

Информирование заявителей в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта санатория.

Информация о приеме граждан размещается на информационных стендах санатория, а также на его официальном сайте.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан**

### 10.1. Приём письменных обращений граждан.

Поступающие в санаторий письменные обращения граждан принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию (при получении письменного обращения, направленного простым или регистрируемым почтовым отправлением) и предварительному осмотру.

В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- сортируются телеграммы;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста обращения работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;
- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;
- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

Ошибочно (не по адресу) присланные почтовые отправления возвращаются на почту невскрытыми.

### 10.2. Регистрация письменных обращений граждан.

Регистрация обращений граждан, поступивших в санаторий, производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, в соответствующей базе данных в течение одного дня с даты их поступления.

Регистрация письменных обращений и обращений граждан, поступивших по электронной почте, осуществляется уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в соответствующую базу данных.

На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в автоматизированную базу данных.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

При необходимости проверяют поступившие обращения на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие в санаторий от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- - обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- - обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения главному врачу санатория. При этом в базе данных делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

### 10.3. Рассмотрение письменных обращений граждан.

По письменному обращению, поступившему почтовым отправлением или по электронной почте, принятому к рассмотрению, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о передаче на рассмотрение заместителям главного врача;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- о сообщении гражданину о прекращении переписки;
- о списании «В дело».

Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции санатория, в течение 5 (пяти) дней со дня их регистрации пересылаются уполномоченным лицом в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 5 (пяти) дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в санаторий из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Санкт-Петербурге, Комитета по здравоохранению Правительства Санкт-Петербурга и взятые ими на контроль, докладывается лично главному врачу санатория.

Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников санатория, не может направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

Все обращения, поступившие в санаторий, подлежат обязательному рассмотрению.

Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица санатория, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Обращения, рассмотренные главным врачом, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в базе данных и последующего направления обращения заместителям главного врача для подготовки ответа.

### 10.4. Подготовка ответов на письменные обращения граждан.

Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения, согласовывается с руководителем структурного подразделения, которого касалось содержание заявленного обращения.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

Передача обращений граждан от одного исполнителя к другому осуществляется только через уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.

В случае разногласий между исполнителями о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается главным врачом санатория или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на обращения граждан подписывает главный врач санатория.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

При рассмотрении обращения не допускается 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.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующей базе данных. Перед передачей ответов заявителям на отправку уполномоченное лицо проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Материалы исполненного обращения с завизированной копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.

Уполномоченное лицо, ответственное за информационно-техническое обеспечение, осуществляет администрирование и сопровождение программного обеспечения базы данных по работе с обращениями граждан.

Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

## **11. Результаты рассмотрения обращений граждан**

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

- ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

Процедура рассмотрения обращения завершается направлением ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в устной форме, в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

## **12. Анализ обращений граждан**

По результатам работы с обращениями граждан формируется отчет в базе данных по работе с обращениями граждан с разбивкой на письменные и устные обращения, по видам и типам обращений.

В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное лицо осуществляет учет и анализ обращений граждан, поступивших в санаторий.

Заместители главного врача санатория обеспечивают учет и анализ вопросов по курируемым направлениям, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Организируют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку.

## **13. Организация контроля за исполнением настоящего Положения**

Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителями главного врача санатория по курируемым ими направлениям.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в санаторий из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в санаторий в соответствии с поручением главного врача.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и/или в контролирующий орган.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет главному врачу санатория информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 7 (семь) дней.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные законодательством Российской Федерации сроки возлагается на заместителей главного врача по направлениям.

Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;
- поступление обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

Нарушения настоящего Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц санатория ответственность, установленную законодательством Российской Федерации.

Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в санаторий, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью администрации санатория по работе с обращениями граждан.