

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
туберкулезный санаторий «Голубая бухта»
Министерства здравоохранения Российской Федерации

г. Геленджик

ПРИКАЗ

«11» 01 2019 г.

№ 10-02

Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан

Руководствуясь Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 27 декабря 2018 года №528-ФЗ), и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ФГБУ ТС «Голубая бухта» Минздрава России

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении туберкулезный санаторий «Голубая бухта» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - Положение).

2. Отделу кадров и делопроизводства (С.М. Усенко) ознакомить с настоящим приказом начальников структурных подразделений под роспись.

3. Начальникам структурных подразделений ознакомить с настоящим приказом работников под роспись.

4. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по правовым вопросам Т.П. Константинову.

5. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

Исполняющий обязанности
директора



В.А. Хрестин

Приложение
к приказу исполняющего
обязанности директора
ФГБУ ТС «Голубая
бухта» Минздрава России
от 11.01.2019 № 10-ОД

**Положение
о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном
государственном бюджетном учреждении туберкулезный санаторий
«Голубая бухта» Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБУ ТС «Голубая бухта» Минздрава России)**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Федеральном государственном бюджетном учреждении туберкулезный санаторий «Голубая бухта» Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее - учреждение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в учреждении.

1.2. Граждане имеют право обращаться в учреждение лично, а также направлять письменные и электронные обращения.

1.3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения в учреждение осуществляется через приемную директора по адресу: Краснодарский край, г.Геленджик, ул.Просторная, 2, административный корпус.

1.4. График работы приемной директора для приема корреспонденции:
- понедельник, вторник, среда, четверг - с 8:00 до 17:00;
- пятница - с 8:00 до 16:00.

1.5. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу учреждения: 353467, Краснодарский край, г.Геленджик, ул.Просторная, 2.

1.6. Факсимильные обращения направляются по факсу: (86141) 2-82-71.

1.7. Электронные обращения направляются на электронный адрес Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: golubayabuhta@bk.ru.

1.8. Организация работы по приему, регистрации, рассмотрению обращений и личному приему граждан, в том числе руководством учреждения (директором и его заместителями) и руководителями структурных подразделений учреждения, осуществляется в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон) и

настоящим Положением.

1.9. Организационно-методическое обеспечение и контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан в структурных подразделениях учреждения осуществляет секретарь директора.

Непосредственное ведение делопроизводства в структурных подразделениях учреждения осуществляется работниками, в должностные обязанности которых входит ведение делопроизводства.

2. Прием и регистрация письменного обращения

2.1. Первичная обработка обращений, поступающих по почте и доставленных лично гражданином, осуществляется секретарем директора и включает в себя: проверку правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, а также проверку наличия указанных гражданином вложений и приложений. Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями. Ошибочно (не по адресу) присланные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

Конверты с пометкой «лично», секретарь директора не вскрывая, передает соответствующим должностным лицам учреждения. Обращения после прочтения должностными лицами учреждения в случае, если в них не содержится личной информации, а ставятся вопросы, требующие официальных ответов, передаются на регистрацию секретарю директора.

2.2. Регистрация письменных обращений производится централизованно, отдельно от других документов и осуществляется секретарем директора в день их поступления в учреждение. Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях учреждения не осуществляется.

На подлиннике обращения или на сопроводительном письме к нему на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу проставляется штамп: «ФГБУТС «Голубая бухта» Минздрава России Вх. № ____, листов ____ «__» _____ 20__ г.».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.3. Обращение, направленное гражданином на сайт учреждения в форме электронного документа (электронное обращение), в течение рабочего дня поступает секретарю директора. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме по почте. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

Электронное обращение переводится в бумажную форму (распечатывается), и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным

обращением. Регистрационный номер³ и дата регистрации проставляется секретарем директора.

3. Рассмотрение обращения

3.1. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному рассмотрению.

Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

3.2. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2) 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;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 указанного Федерального закона, 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;

4) 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;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

3.3. Секретарь директора после регистрации в тот же день передаёт для рассмотрения обращения директору учреждения либо уполномоченному лицу учреждения.

3.4. Обращения, рассмотренные директором учреждения либо уполномоченным лицом учреждения, передаются секретарю директора для регистрации и постановки на контроль с последующим направлением обращений в соответствующие структурные подразделения (должностным лицам) учреждения.

3.5. Если в указании по исполнению обращения определены несколько структурных подразделений (должностных лиц) учреждения, то секретарь директора направляет подлинник обращения ответственному исполнителю, определенному в указании по исполнению первым. Остальным соисполнителям направляются копии обращения. В целях сохранности

4
подлинников обращений запрещается делать на них какие-либо пометки.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на исполнение поручения, направляют свои предложения в соответствии с компетенцией в адрес ответственного исполнителя.

Структурное подразделение учреждения (должностное лицо), ответственное за рассмотрение обращения, может направлять запросы в другие структурные подразделения (должностным лицам) учреждения, не определенные в указании по исполнению, для подготовки содержательного ответа на все поставленные вопросы в обращении.

3.6. Руководитель структурного подразделения (должностное лицо) учреждения, получивший поручение о рассмотрении обращения, в тот же день принимает организационное решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, в том числе:

о возврате на следующий день секретарю директора обращения с внутренним документом о безотлагательной переадресации, если вопросы, содержащиеся в письменном обращении, не относятся к компетенции структурного подразделения (должностного лица) учреждения;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации обращения, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации;

о направлении в семидневный срок со дня регистрации копии обращения, содержащего вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов или должностных лиц, в соответствующие государственные органы или соответствующим должностным лицам с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации.

4. Порядок рассмотрения отдельных обращений

4.1. 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.

4.2. Учреждение 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.

4.3. В случае, если текст письменного обращения не поддается

5
прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.4. 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, директор учреждения 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 в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.5. 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.

4.6. 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 учреждение.

4.7. Рассмотрение обращений об ознакомлении с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента, осуществляется в порядке, установленном уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

5. Подготовка ответа на обращение и направление ответа гражданину

5.1. Работник структурного подразделения (должностное лицо) учреждения, ответственный(-ое) за рассмотрение обращения, изучает обращение и материалы к нему, в том числе в целях установления обоснованности доводов гражданина.

Работник структурного подразделения (должностное лицо) учреждения, ответственный(-ое) за рассмотрение обращения, проверяет оформление почтового адреса в обращении.

Реквизиты адреса на почтовых отправлениях (конвертах) должны быть указаны в следующем порядке:

для юридического лица - полное или сокращенное наименование (при наличии), для гражданина - фамилия, имя, отчество (последнее при наличии); название улицы, номер дома, номер квартиры; название населенного пункта (города, поселка и тому подобное); название района;

название республики, края, области, автономного округа (области);

название страны (для международных почтовых отправок)⁶; почтовый индекс.

При обнаружении в обращении неполного, неясного, сокращенного адреса руководитель структурного подразделения (должностное лицо) учреждения, ответственный(-ое) за рассмотрение обращения, вправе подготовить письменное предложение директору учреждения о снятии с контроля такого обращения.

Если для подготовки ответа на обращение необходимо получение дополнительных материалов, направление запроса, проведение проверки срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней, с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение. При этом структурное подразделение (должностное лицо) учреждения, ответственный(-ое) за рассмотрение обращения, должно обратиться к директору учреждения либо уполномоченному лицу учреждения с письменной мотивированной просьбой о продлении рассмотрения такого обращения.

5.2. Обращение считается исполненным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Ответ на обращение должен быть аргументированным, содержать ссылки на нормы законодательства Российской Федерации, разъяснение всех затронутых в нем вопросов, а если в удовлетворении обращения отказано - содержать разъяснение порядка обжалования принятого решения с указанием органа (должностного лица), в который может быть направлено обращение.

5.3. При повторном письменном обращении дополнительное его рассмотрение проводится работником структурного подразделения учреждения (должностным лицом), ответственным за рассмотрение обращения, в случаях выявления новых обстоятельств и (или) изменения нормативных правовых актов.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения учреждения (должностное лицо), ответственный(-ое) за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия директором учреждения либо уполномоченным лицом учреждения решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу, в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

Если из другого государственного органа или организации поступило обращение от гражданина, с которым в учреждении прекращена переписка, то такое обращение рассматривается учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

5.4. Если гражданин устранил⁷ причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение рассматривается учреждением в порядке, установленном настоящим Положением.

5.5. Ответ гражданину оформляется на бланке в установленном в учреждении порядке делопроизводства.

При адресовании ответа указывается фамилия в дательном падеже и инициалы автора обращения (получателя), затем - почтовый адрес.

На почтовых отправлениях (конвертах) адрес адресата пишется в правой нижней части почтового отправления, а адрес отправителя - в левой верхней части. Адрес пишется четко и без исправлений, в нем не должно быть знаков, не относящихся к адресу, и сокращенных названий.

Ответ на коллективное обращение направляется на имя первого гражданина, указанного в обращении (если в обращении не оговорен конкретный гражданин) или на адрес гражданина, указанного на конверте, в отдельных случаях - каждому из граждан, подписавших обращение.

Ответ оформляется с указанием должности лица, подписавшего ответ, имени, отчества, фамилии исполнителя и номера его телефона.

Ответы на обращения подписываются директором учреждения или его заместителем.

Ответ на обращение, поступившее в учреждение по почте, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При поступлении на рассмотрение в учреждение обращения из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, палат Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства образования и науки Российской Федерации, других органов государственной власти при необходимости в соответствующий орган государственной власти направляется информация о результатах рассмотрения обращения.

6. Сроки рассмотрения обращений граждан

6.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

Если последний день срока исполнения обращения приходится на нерабочий день, оно подлежит исполнению в предшествующий ему рабочий день.

6.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в государственные органы и органы местного самоуправления, иным должностным лицам для получения документов и материалов по обращению

директор учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

7. Личный прием граждан

7.1. Личный прием граждан осуществляется директором учреждения и его заместителями.

7.2. Личный прием граждан директором учреждения осуществляется в рабочие дни с 14:00 до 16:00 в рабочем кабинете.

7.3. Личный прием граждан заместителями директора учреждения осуществляется в рабочие дни с 8:30 до 16:00 в рабочих кабинетах.

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

7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

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

7.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

8. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

8.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, 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.

8.2. Контроль за соблюдением структурными подразделениями учреждения порядка рассмотрения обращений осуществляется директором учреждения либо его заместителями и включает в себя:

- постановку поручений по рассмотрению 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;
- продление срока исполнения;
- снятие обращений с контроля.

Обращение снимается с контроля после направления ответа гражданину с результатами рассмотрения его обращения или по решению директора

учреждения.

8.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляет заместитель директора по правовым вопросам.