

**Федеральное государственное бюджетное учреждение
санаторий имени С.Т.Аксакова
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

П Р И К А З

«10» января 2022 г.

№23/1

«Об утверждении Положения

**«О порядке рассмотрения обращений граждан
в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России»**

На основании Федерального закона "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 N 59-ФЗ,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России» (приложение №1).
2. Установить график приема граждан руководителем и его заместителями, согласно приложения №2.
3. Секретаря-машинистку Хасанову Г.Н. назначить ответственным лицом за ведение делопроизводства по обращениям граждан в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России.
4. Системному администратору Воздвиженскому Д.М. разместить настоящее Положение и график приема граждан на официальном сайте Санатория.

Главный врач *Ибрагимов* Н.Т. Ибрагимов

Утверждаю
Главный врач
ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова
Минздрава России
 Н.Т. Ибрагимов

Положение
**«О порядке рассмотрения обращений граждан
в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России»**

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Положения является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения устных и письменных обращений граждан в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России.

1.2. В соответствии с настоящим Положением в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение распространяется на устные и письменные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, объединений граждан и юридических лиц (далее - граждане), кроме обращений, рассматриваний которых регулируются соответствующими законодательными и иными нормативно-правовыми актами.

1.4. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- обращение гражданина (далее - обращение) - направленное в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России или должностному лицу в письменной форме предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также локальных актов ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, развитию и улучшению деятельности учреждения;

- 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 иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, либо критика деятельности ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России;

- 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 или временно выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является письменный (за исключением п. 6.4. настоящего Положения) ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо уведомление о переадресовании обращения в

соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов либо отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

1.7. Рассмотрение обращений граждан регламентируется 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 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суде действий и решений, нарушающих права и свободы граждан»;

- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- законом Российской Федерации от 21.11.2011г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ.

2. Требования к оформлению обращения

2.1. Граждане могут направить обращение в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России следующими способами:

2.1.1. В письменной форме:

- на почтовый адрес: 452020, Республика Башкортостан, Белебеевский район, с. Аксаково, ул. Садовая д.1;

- по номерам телефона-факса: 8 (34786) 2-35-84;

- путем самостоятельной передачи или доставкой курьером в приемную Санатория по адресу: 452020, Республика Башкортостан, Белебеевский район, с. Аксаково, ул. Садовая д.1 (администрация);

2.1.2. В форме электронного документа:

- на официальный сайт <http://sanaksakova.ru>;

- на электронную почту san-aks@yandex.ru.

2.2. Письменное обращение гражданина, составленное в свободной форме, в обязательном порядке должно содержать либо наименование медицинской организации ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо их копии

2.3. Обращение, поступившее в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России в форме электронного документа, должно в обязательном порядке содержать либо наименование медицинской организации ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии),

адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, либо почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, и суть предложения, заявления или жалобы.

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.

2.4. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предъявляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены: доверенность, оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации и/или письменное (разрешение) согласие гражданина на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну.

3. Регистрация и учёт обращений

3.1. Обращения в письменном виде и форме электронного документа подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России

3.2. Регистрация обращений осуществляется у секретаря в книге учета письменных обращений граждан.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, направляются в течение 7 (семи) дней с даты со дня регистрации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о перенаправлении его обращения.

3.4. Обращение, поступившее в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, содержащее вопросы, решение которых входит в компетенцию обособленных подразделений, расположенных по адресу: 452020, Республика Башкортостан, Белебеевский район, с. Аксаково ул. Садовая д.1, направляется в соответствующее подразделение не позднее 3 (трех) дней от даты регистрации, без уведомления гражданина, направившего обращение, о перенаправлении обращения.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Лицо, ответственное за рассмотрение обращения и подготовку ответа:

- обязано обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;

-вправе приглашать заявителя для личной беседы, запрашивать дополнительную информацию у заявителя и письменные объяснения у работников медицинской организации, принимать другие меры, необходимые для объективного рассмотрения обращения;

- несет ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и должностной инструкцией;

- обязано соблюдать охраняемую законом тайну.

4.2. Обращение, поступившее в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, рассматривается в течение 30 (тридцати) дней с даты регистрации обращения, за

исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

В исключительных случаях, главный врач ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 (тридцать) дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

4.3. Сотрудник, производивший регистрацию обращения, осуществляет контроль соблюдения сроков подготовки ответа.

4.4. Ответы на обращения граждан оформляются на бланке исходящего письма ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России и подписываются главным врачом либо уполномоченным на то лицом.

4.5. Ответ на обращение передается секретарю и направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, не позднее дня окончания срока рассмотрения обращения.

4.6. При необходимости рассмотренное письменное обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, формируются и сшиваются в отдельный материал, который содержит; обращение гражданина, письменное поручение главного врача ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России по рассмотрению обращения, материалы по рассмотрению обращения, копия ответа заявителю.

4.7. Документы по рассмотрению обращений граждан в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России оформляются в дела в соответствии с Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в органах государственной власти, органах местного самоуправления и организациях (приложение к приказу Министерства культуры Российской Федерации от 31 марта 2015 г. № 526), срок хранения дел составляет 5 лет.

4.8. В случае несогласия заявителя с результатами рассмотрения его обращения, он вправе обратиться в вышестоящие инстанции или в суд.

5. Порядок рассмотрения отдельных обращений

5.1. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия, имя и отчество (при наличии) 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, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.2. 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.

5.3. Должностное лицо ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России 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.

5.4. 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 либо почтовый адрес, либо адрес электронной почты поддаются прочтению.

5.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, должностное лицо ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России 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.

5.6. 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.

5.7. 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 ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России либо соответствующему должностному лицу ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России

6. Личный прием граждан

6.1. Прием граждан в ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России осуществляется в часы приема, согласно административному регламенту. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения административного регламента на информационных стендах и официальном сайте ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт гражданина РФ, военный билет (для военнослужащих)).

6.3. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

6.4. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина, которая в тот же день передается секретарю для дальнейшей регистрации в журнале учета обращений граждан.

6.5. 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.

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

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

6.8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова Минздрава России или должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6.9. 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. Анализ обращений

7.1. В целях подготовки и проведения мероприятий по устраниению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, лицо ответственное за работу по рассмотрению обращений граждан в срок до 15 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляет главному врачу аналитическую записку по вопросам, содержащимся в обращениях граждан, готовит анализ показателей и предложений, направленных на устранение недостатков.

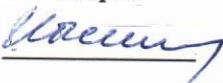
Утверждаю
Главный врач
ФГБУ санаторий им. С.Т. Аксакова
Минздрава России

Н.Т. Ибрагимов

График приема граждан руководителем и его заместителями

| Должность | ФИО | Дни и часы приема | Контакты |
|--|-------------------------------|--------------------------|---|
| Главный врач | Ибрагимов Наиль Таймасович | вторник 14.00 – 15.00 | Административный корпус, приемная главного врача №тел.8(34786)2-36-72 e-mail: san-aks@yandex.ru |
| И.о. заместителя главного врача по медицинской части | Антонова Наталия Владимировна | среда 14.00 – 15.00 | Поликлиника, 1 этаж №тел.8(34786)2-36-73 e-mail: san-aks@yandex.ru |
| Заместитель главного врача по юридическим и хозяйственным вопросам | Багаутдинов Рустам Анварович | среда 14.00 – 15.00 | Административный корпус №тел.8(34786)2-36-74 e-mail: san-aks@yandex.ru |
| Главный бухгалтер | Алексеева Гульнара Радиковна | вторник 14.00 – 15.00 | Административный корпус №тел.8(34786)2-32-10 e-mail: san-aks@yandex.ru |