

УТВЕРЖДЕН

Приказом директора

КГБУ «Санаторий Обь»

 Г.П.Трифонова

«21» июня 20 14 г. № 95-09

Порядок рассмотрения обращений граждан  
в краевом государственном бюджетном учреждении «Санаторий «Обь»

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении «Санаторий «Обь» (далее - Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, направленные в краевое государственное бюджетное учреждение «Санаторий «Обь» (далее – КГБУ «Санаторий «Обь») или на имя должностных лиц КГБУ «Санаторий «Обь» в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в КГБУ «Санаторий «Обь», в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон).

**2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан.**

2.1. Обращения граждан, направленные в КГБУ «Санаторий «Обь», должностным лицам КГБУ «Санатория «Обь», подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатом которых является КГБУ «Санаторий «Обь», должностные лица КГБУ «Санаторий «Обь», направляются на почтовый адрес: Змеиногорский тракт, 77, г.Барнаул, 656045.

Обращения в электронном виде направляются по адресу электронной почты: sanobreg@mail.ru

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в КГБУ «Санаторий «Обь» обращений граждан, осуществляет секретарь руководителя.

2.4. Все письменные обращения граждан, поступившие в конвертах, подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру.

2.5. При получении письменных обращений граждан проверяются установленные Федеральным законом реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

2.6. В письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) наименование государственного учреждения, в который направляется письменное обращение, - учреждение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

2) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

4) 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.

2.7. Обращение, поступившее в КГБУ «Санаторий «Обь» в электронной форме, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает:

1) свою фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

2) адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

3) почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

4) 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.

2.8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их 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.

2.9. Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию КГБУ «Санаторий «Обь», недопустим.

2.10. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

2.11. Если в 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, компетентный в этом вопросе.

2.12. Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор КГБУ «Санаторий «Обь» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы КГБУ «Санаторий «Обь» или директору КГБУ «Санаторий «Обь». Гражданин, направивший обращение, уведомляется о данном решении.

2.13. Информация об обращениях граждан, содержащих предложения, суждения о деятельности КГБУ «Санаторий «Обь» и должностных лиц КГБУ «Санаторий «Обь», представляется соответствующим должностным лицам для сведения.

2.14. Ответ на обращение, поступившее в КГБУ «Санаторий «Обь» 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.

### **3. Регистрация письменных обращений граждан.**

3.1. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в КГБУ «Санаторий «Обь».

Регистрацию обращений, направленных в письменной форме, в форме электронного документа, а также устных обращений, в том числе поступивших в ходе личного приема, осуществляет секретарь руководителя.

3.2. На первой странице обращения в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Секретарь руководителя по результатам ознакомления с текстом обращения направляет его на рассмотрение директору КГБУ «Санаторий «Обь».

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГБУ «Санаторий «Обь», должностных лиц КГБУ «Санаторий «Обь», направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпункте 2 пункта 2.10 настоящего Порядка.

Подготовка сопроводительного письма в орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов и уведомление гражданину, направившему обращение, готовит специалист, получивший обращение на исполнение (далее - исполнитель).

Направление обращения и уведомления гражданину, направившему обращение, осуществляется секретарём руководителя КГБУ «Санаторий «Обь».

3.5. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действия (бездействие) должностных лиц КГБУ «Санаторий «Обь» в связи с рассмотрением обращений направляются директору КГБУ «Санаторий Обь».

### **4. Порядок и сроки рассмотрения обращений, организация контроля за их рассмотрением.**

4.1. Обращения, поступившие в КГБУ «Санаторий «Обь» и относящиеся к компетенции КГБУ «Санаторий «Обь», согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица КГБУ «Санаторий Обь»:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения (в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение);

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, директор КГБУ «Санаторий «Обь» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Исполнители, осуществляющие рассмотрение обращений в КГБУ «Санаторий «Обь», несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.5. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями (соисполнителями), первым, указывается лицо, ответственное за организацию его исполнения и подготовку ответа заявителю (ответственный исполнитель).

Первый экземпляр документа направляется ответственному исполнителю, а соисполнителям копии.

Соисполнители в равной степени несут ответственность за качественное и своевременное рассмотрение обращения и обязаны в сроки, определенные ответственным исполнителем, предоставить ему все материалы и сведения, необходимые для подготовки ответа заявителю.

Соисполнители не вправе направлять ответ на обращение, минуя ответственного исполнителя. Ответственный исполнитель направляет обобщенный ответ с приложением информации соисполнителей либо завизированный ими.

4.6. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в КГБУ «Санаторий «Обь» и находящихся в его компетенции, осуществляет секретарь руководителя.

## **5. Личный прием граждан.**

5.1. Организация личного приема граждан в КГБУ «Санаторий «Обь» включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан КГБУ «Санаторий «Обь», его заместителями;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к директору КГБУ «Санаторий «Обь», его заместителям осуществляет секретарь руководителя по телефону: (3852) 26-83-40, либо по адресу: Змеиногорский тракт, 77, г. Барнаул, кабинет № 316 Лечебного корпуса: Понедельник – Четверг с 9-00 ч. до 17-00 ч., Пятница с 9-00 ч. до 16-00 ч., обед с 11-30 ч. до 12-00 ч.

5.3. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц КГБУ «Санаторий «Обь», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.4. Личный прием граждан должностными лицами КГБУ «Санаторий «Обь» проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема. (Приложение 2)

5.5. Регистрация граждан на личный прием осуществляется секретарём руководителя в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.6. В случае невозможности проведения личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, иной уважительной причиной директором КГБУ «Санаторий «Обь», секретарь руководителя предупреждает граждан о переносе проведения личного приема на более поздний срок.

5.7. В день проведения личного приема граждан секретарь руководителя, являющийся ответственным за организацию личного приема директора «Санаторий «Обь», присутствует на приеме и заполняет регистрационные карточки личного приема граждан (Приложение 1), в которых фиксирует поручения, данные директором КГБУ «Санаторий «Обь» в ходе проведения личного приема.

5.8. Директор КГБУ «Санаторий «Обь» одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. При рассмотрении обращения гражданина директор КГБУ «Санаторий «Обь» вправе приглашать на прием заместителей директора, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их ведению.

5.9. 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.

5.10. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.11. Секретарь руководителя, осуществивший предварительную запись на личный прием, консультирует граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, предоставляя право на личный прием в первоочередном порядке инвалидам, участникам войн, многодетным семьям, а также отдельным категориям граждан в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

## **6. Формирование дел с обращениями граждан.**

6.1. Письменные обращения вместе с материалами по результатам их рассмотрения и материалы по результатам рассмотрения устных обращений, в том числе в ходе личного приема, после снятия с контроля передаются секретарю руководителя.

6.2. В папку «Дело» вкладываются:

- 1) подлинник письменного обращения, или его копия (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции), или оригинал карточки личного приема;
- 2) резолюция директора «Санаторий «Обь», его заместителей;
- 3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- 4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

Карточка личного приема граждан

№ \_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Фамилия \_\_\_\_\_

Имя, отчество (последнее – при наличии) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Вид обращения и его краткое содержание \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Принят документ на \_\_\_\_\_ листах, зарегистрирован за № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Кто принимал \_\_\_\_\_

(должность, фамилия, подпись)

Информация о результатах приема

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Сведения в карточку внесены \_\_\_\_\_

(должность, фамилия, подпись)



**График личного приёма граждан директором, его заместителями  
КГБУ «Санаторий «Обь»**

<b>ФИО</b>	<b>Должность</b>	<b>Дни и часы приёма</b>	<b>Контактный телефон, эл. адрес</b>	<b>Место приёма</b>
<b>Т.П.Трифорова</b>	<b>Директор</b>	<b>Среда 10.00-11.30</b>	<b>8(3852)26-83-40 (секретарь) sanobreg@mail.ru</b>	<b>Кабинет директора (приёмная) Лечебный корпус</b>
<b>О.А.Клюканов</b>	<b>Заместитель директора по хозяйственно- технической части</b>	<b>Понедельник 10.00-11.00</b>	<b>8(3852)26-83-40 (секретарь) sanobreg@mail.ru</b>	<b>Помещение хозяйственно- технической части</b>
<b>Е.В.Зиновьева</b>	<b>Заместитель директора по медицинской части</b>	<b>Четверг 10.00-11.00</b>	<b>8(3852)26-83-40 (секретарь) sanobreg@mail.ru</b>	<b>Кабинет №317 заместителя по медицинской части, Лечебный корпус</b>
<b>Г.А.Дойнеко</b>	<b>Заместитель директора по маркетингу</b>	<b>Вторник 10.00-11.00</b>	<b>8(3852)26-83-40 (секретарь) sanobreg@mail.ru</b>	<b>Кабинет № 101 заместителя по маркетингу, Спальный корпус</b>