

**Положение
о работе с обращениями граждан в Муниципальном бюджетном
учреждений «Спортивная школа Усть-Вымского района»**

1. Общие положения

Настоящее Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006г. №59 - ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Основные термины, используемые в Положении

Обращение - направленные в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

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 иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения, должностных лиц, либо критика деятельности учреждения 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 власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в учреждении.

3. Требования к письменному обращению граждан.

- 3.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование организации или должностное лицо, которому направляется обращение, свою фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату. В обращении,

поступившем в учреждение в форме электронного документа, гражданин обязательно указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если документ должен быть направлен в письменной форме.

- 3.2. В случае необходимости гражданин прилагает к письменному обращению необходимые для рассмотрения документы и материалы, либо их копии.
- 3.3. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования (телефону), также подлежит рассмотрению в порядке, установленном как для письменных, так и для устных обращений.

4. Порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан.

- 4.1. Регистрация обращений граждан осуществляется в кабинете директора ответственным лицом по утвержденной форме (Приложение №2).
- 4.2. Письменные обращения граждан, по электронной почте, устно и по телефону, поступившие в Муниципальное бюджетное учреждение «Спортивная школа Усть-Вымского района» подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение 1).

Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

- 1) наименование учреждения;
 - 2) заголовок;
 - 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).
- 4.3. Оригинал обращения после регистрации находится в отдельной папке «Входящие документы. Жалобы, обращения граждан»
 - 4.4. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан и юридических лиц, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

- 4.5. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.
- 4.6. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».
- 4.7. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан и юридических лиц не даются. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.
- 4.8. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.
- 4.9. Отдельные обращения граждан и юридических лиц рассматриваются в учреждении в следующем порядке:
 - 4.9.1. Если в письменном обращении не указаны - фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то письменный ответ на обращение не дается;
 - 4.9.2. Если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу сотрудников учреждения, а также членам их семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом ответственным за работу с обращениями в МБУ «СШ Усть - Вымского района» сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
 - 4.9.3. Если текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на такое обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
 - 4.9.4. Если в письменном обращении содержится вопрос, по существу которого гражданину многократно давались письменные ответы, в связи с ранее направляемыми обращениями и при этом - в поступившем обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ за подписью главного врача учреждения о безосновательности очередного обращения. Переписка с гражданином по данному вопросу прекращается при условии, что указанное обращение и ранее поданные обращения направлялись в адрес МБУ «СШ Усть-Вымского района»

5. Сроки рассмотрения письменных и устных обращений граждан

- 5.1. Сроки рассмотрения письменных, устных обращений, по электронной почте, по телефону не требующих дополнительного изучения и проверки, не могут превышать 30 дней.
- 5.2. В поручении устанавливается срок (календарная дата) его исполнения. Если в качестве срока исполнения поручения установлен период времени, то началом его считается дата подписания.
- 5.3. Если срок исполнения в поручении не указан, оно подлежит исполнению в срок до 30 календарных дней, считая с даты его регистрации.
- 5.4. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2, статьи 10 Федерального закона, руководитель, должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
- 5.5. Продление сроков рассмотрения обращения граждан должно быть документально обосновано и подписано руководителем организации.
- 5.6. Документы по обращениям граждан хранятся в течение пяти лет. По истечении срока хранения документация подлежит уничтожению в установленном порядке.
- 5.7. Обращение считается рассмотренным, если даны мотивированные ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.
- 5.8. Поручение, содержащее указание "незамедлительно", подлежит исполнению в течение суток, содержащее указание "срочно", подлежит исполнению в 3-дневный срок. Указание "оперативно" предусматривает 10-дневный срок исполнения поручения.
- 5.9. Ответы на запросы и требования органов Прокуратуры предоставляются в следующие сроки:
в 7-дневный срок - по протесту, требованию, в 20-дневный - по представлению, предложению прокурора;
- 5.10. Требования (запросы, поручения) сотрудника Следственного комитета, предъявленные (направленные, данные) при проверке сообщения о преступлении, проведении предварительного расследования или осуществлении других полномочий, обязательны для исполнения всеми предприятиями, учреждениями, организациями, должностными и иными лицами незамедлительно или в указанный в требовании (запросе, поручении) срок.

6. Требования к оформлению ответа на письменный запрос.

- 6.1. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

- 6.2. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.
- 6.3. В письменных ответах на обращения граждан необходимо указывать меры принятые для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении.
- 6.4. В ответе учреждения на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- 6.5. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит:
 - копию письменного обращения, карточку личного приема гражданина, обращение, поступившее по телефону, но с просьбой дать письменный ответ (копия листа записи полученной информации в журнале учета обращений граждан).
 - ответ заявителю;
 - материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.
- 6.6. Контроль рассмотрения обращений граждан в учреждении осуществляется ответственным лицом в целях обеспечения своевременного и качественного оказания медицинской помощи по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав граждан в сфере здравоохранения, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями.

7. Личный прием граждан

- 7.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения, его заместителями или уполномоченными на то лицами в установленные и доведенные до сведения граждан дни и часы приема: сведения находятся на официальном сайте и на информационных стендах в учреждении (Приложение №3).
- 7.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.
- 7.3. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись в учетной форме. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на прием не допускаются.
- 7.4. Содержание устного обращения ответственным работником заносится в карточку личного приема гражданина (Приложение №4) и

своевременно информирует руководителя или его заместителей в зависимости к кому обращается заявитель. 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.

- 7.5. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.
- 7.6. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 7.7. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 7.8. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке. (часть 7 введена Федеральным законом от 03.11.2015 N 305-ФЗ).

3. Работа с обращениями по телефону.

- 3.1. В случае поступления телефонного обращения гражданина, ответственному лицу за регистрацию поступившего обращения, необходимо занести необходимую информацию в «Журнал регистрации обращений граждан» в случае просьбы обратившегося гражданина в учреждение по телефону о даче письменного ответа на его обращение, его необходимо рассмотреть в 30-ти дневный срок и дать письменный ответ с учетом раздела 6 (шесть) данного положения.

4. Гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением.

- 4.1. 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.