Приложение 1

к приказу по санаторию «Пестово» ФТС России

от « \_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

**Положение**

**об организации работы с обращениями граждан**

**в Федеральном государственном казенном учреждении**

**«Санаторий «Пестово» ФТС России»**

I**. Общие положения**

1.1. Настоящее положение о работе с обращениями граждан в Федеральном государственном казенном учреждении «Санаторий «Пестово» ФТС России» (далее – Положение) устанавливает порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан Санаторий.

1.2. Настоящее Положение разработано на основании:

• Федерального закона РФ от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (с изменениями и дополнениями);

• Федерального закона РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 05.12.2022) "О защите прав потребителей";

• Федерального закона РФ от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

1.3. Основные термины, используемые в положении:

**обращение гражданина** — направленное в Санаторий или должностному лицу Санатория в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

**коллективное обращение** — обращение от двух или более лиц;

**предложение** — рекомендация гражданина по совершенствованию работы Санатория;

**заявление** — просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или Санатория в целом;

**жалоба** — просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

**II. Порядок рассмотрения устных обращений**

2.1. Личный прием граждан регламентируется ст. 13 Закона № 59-ФЗ.

2.2. Личный прием в соответствии с графиком работы осуществляют должностные лица в соответствии с графиком, размещенном на официальном сайте и на стендах Санатория.

2.3. В случае обращения гражданина к руководству Санатория по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, приём данного гражданина осуществляется должностным лицом в ближайшее время, независимо от утверждённого графика приёма.

2.4. При личном приеме пациент предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации). Представитель пациента представляет паспорт и документ, подтверждающий его полномочия.

2.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия пациента (представителя), может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.6. Пункт 6 ст. 13 Закона № 59-ФЗ позволяет должностному лицу в ходе личного приема отказать пациенту (представителю) в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.7. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции должностного лица, осуществляющего прием, или не относящиеся к ведению Санатория, то гражданину разъясняется его право обратиться к соответствующему должностному лицу или в соответствующую организацию.

**III. Порядок рассмотрения письменных обращений**

3.1. В соответствии с п. 1 ст. 7 Закона № 59-ФЗ письменное/электронное обращение должно содержать следующую информацию:

– наименование организации, в которую направлено обращение, либо Ф.И.О., должность соответствующего должностного лица;

– Ф.И.О. заявителя;

– почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения. В случае коллективного обращения достаточно почтового адреса одного заявителя;

– суть обращения;

– личная подпись (подписи) и дата.

3.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии (п. 1 ст. 5 Закона № 59-ФЗ).

3.3. Гражданин, направивший письменное обращение, имеет право при личной встрече ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, что гарантируется ст. 5 Закона №59-ФЗ.

**IV. Сроки рассмотрения обращений граждан**

4.1. Сроки рассмотрения обращений граждан определены ст. 12 Закона №59-ФЗ — ответ на обращение дается в течение 30 дней с даты регистрации обращения, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

4.2. Срок рассмотрения требований, связанных с защитой прав потребителей (возврат стоимости услуги, уменьшение стоимости услуги, просьба оказать услугу заново или устранить недостатки в связи с некачественным оказанием услуги, возместить моральный вред и понесенные расходы по устранению недостатков оказанной услуги своими силами или третьими лицами) составляет 10 календарных дней с момента предъявления соответствующего требования согласно п.1 ст. 31 Закона РФ № 2300–1.

**V. Ответ на обращение**

5.1.Начальник санатория или уполномоченное им лицо дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением следующих случаев, когда обращение может быть оставлено без ответа:

– если в письменном обращении не удается идентифицировать обращающееся лицо, т.к. не указаны Ф.И.О. полностью (анонимное обращение), либо одно из этих данных;

– если в письменном обращении не указан почтовый/электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, и при этом адрес обращающегося лица отсутствует в базе данных Санатория,

– если по существу поставленного в обращении вопроса ответ не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (заявитель уведомляется о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений (п. 6 ст. 11 Закона № 59-ФЗ));

– если письменное обращение не поддается прочтению, заявитель при этом уведомляется о невозможности дать ответ в течение 7 дней со дня регистрации обращения в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

– если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;

– если обращение одного и того же заявителя по тем же основаниям уже было неоднократно рассмотрено ранее и даны письменные ответы по существу дела и при этом во вновь поступившем обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, заявитель при этом уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении переписки.

Приложение 3

к приказу по санаторию «Пестово» ФТС России

от « \_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2023г.

График приема граждан

должностными лицами федерального государственного

казенного учреждения «Санаторий «Пестово» ФТС России»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | должность | ФИО | Дни приема | кабинет | Часы приема |
| 1 | Начальник санатория | Логачёв Валерий Анатольевич. | Вторник | Административный корпус, приемная | 14.00-16.00 |
| 2 | Заместитель начальника санатория по АХЧ | Тавасиев Алан Юрьевич | Понедельник  четверг | Здание клуба-столовой, 2й этаж,  Кабинет заместителя по АХЧ | 14.00-16.00  10.00-12.00 |
| 3 | Заместитель начальника санатория по ИТЧ | Сапрыгин Владимир Геннадьевич | Среда  пятница | Лечебный корпус, 1й этаж,  Кабинет заместителя по ИТЧ | 14.00-16.00  10.00-12.00 |
| 4 | Заместитель начальника санатория по МЧ | Битченко Юрий Борисович | Вторник  Четверг | Спальный корпус №1, 1й этаж,  Медицинский отдел, каб.№100 | 10.00-12.00  14.00-16.00 |