УТВЕРЖДЕНО
Приказом и.о. директора
ФБУ ЦР ФСС РФ «Вольгинский»
от «19» апреля 2017 г. № 98

ПОЛОЖЕНИЕ
о работе с обращениями граждан (отдыхающих) ФБУ Центр реабилитации Фонда социального страхования РФ «Вольгинский»

1.Общие положения.

1.1. Настоящее Положение о работе с обращениями отдыхающих (далее по тексту - Положение) разработано для ФБУ ЦР ФСС РФ «Вольгинский» (далее по тексту - Центр) .
1.2. Настоящее Положение содержит порядок приема, регистрации, учета, рассмотрения обращений отдыхающих Центра, проведения анализа порождающих их причин и характера; осуществление контроля за сроками и качеством их исполнения.
1.3. Под обращениями в настоящем Положении следует понимать изложенные в письменной форме или в форме электронного документа жалобы, заявления и предложения, а так же устные обращения.
1.4. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.Прием обращений.

2.1.Прием поступивших обращений возлагается на секретаря руководителя. Проверяется правильность их адресации. Письма граждан с пометкой на конверте «лично» и адресованные общественным организациям (профсоюзной организации) не вскрываются, а передаются по назначению. Письма, доставленные не по назначению, незамедлительно возвращаются почтовому отделению связи, не вскрытыми для отправления адресату.

3. Регистрация обращений граждан.

3.1. Поступившие письменные обращения отдыхающих подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в журнале входящей корреспонденции и журнале регистрации обращений.
3.2. При личном приеме граждан их письменные и устные предложения, заявления и жалобы также подлежат регистрации в журнале обращений.
3.3. Регистрации подлежат все обращения, в которых указаны фамилия, имя, отчество и почтовый адрес заявителя.
3.4. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения с отметкой «ПОВТОРНО» и подбирается вся предшествующая переписка. Повторным следует считать обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан.

4.1. После регистрации, обращения передаются директору Центра. Указания по исполнению обращений даются директором Центра его заместителям в форме

резолюции. Резолюция проставляется на лицевой стороне первого листа документа на свободном от текста месте, между адресом и текстом. В состав резолюции включаются следующие элементы: фамилия и инициалы исполнителя, содержание действий, срок исполнения, личная подпись и дата.

4.2. Обращения отдыхающих, поступившие директору Центра, передаются, под роспись исполнителям для принятия мер.

4.3. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, в соответствии с законодательством. Ответ на письменные обращения дается только в письменной форме.

При обращении на личном приеме ответ может быть дан в письменной или устной форме, при устном - делается запись в журнал с кратким содержанием ответа.

4.4. В случае, если в 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.

4.5. При получении 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.

4.6. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.7. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор Центра либо уполномоченное на то лицо, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки с гражданином (отдыхающим) по данному вопросу.

5. Сроки рассмотрения обращений граждан.

5.1. Обращения отдыхающих, поступившие в Центре, рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

5.2. В тех случаях, когда для разрешения обращения необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие других мер, сроки разрешения обращений по письменному обращению исполнителя с подробным обоснованием, могут быть, в порядке исключения, продлены директором либо уполномоченным на то лицом, но не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Предложения, заявления и жалобы, в резолюции которых был указан конкретный срок исполнения - исполняются в данные сроки.

6. Организация личного приема граждан.

6.1. Прием граждан в Центр ведут: директор Центра, его заместители. Прием проводится по мере обращения отдыхающего.

6.2. При личном приеме отдыхающий предъявляет документ, удостоверяющий личность (санаторно-курортная книжка).

6.3. 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 ведущим прием. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Во время личного приема каждый отдыхающий имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Центра, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6.7. При необходимости для рассмотрения поставленных заявителем вопросов на прием граждан может быть приглашен компетентный специалист.