

**Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ГУП РК
«МЕДТЕХНИКА»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение об организации рассмотрения обращений граждан в Государственное унитарное предприятие Республики Карелия по ремонту, продаже и монтажу медицинской техники «Медтехника», (далее - Положение) разработано на основании требований Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

2. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ, обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Государственного унитарного предприятия Республики Карелия по ремонту, продаже и монтажу медицинской техники «Медтехника» (далее - ГУП РК «Медтехника»).

3. Положение распространяет свое действие на обращения граждан, поступающие в ГУП РК «Медтехника» в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, включая электронную, факсимильной связи (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Должностные лица ГУП РК «Медтехника», осуществляющие рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям граждан осуществляется Общим отделом ГУП РК «Медтехника» и специалистом по кадрам и документообороту ГУП РК «Медтехника».

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях ГУП РК «Медтехника» несут руководители структурных подразделений.

**II. Порядок информирования граждан об организации
рассмотрения обращений**

1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу ГУП РК «Медтехника»: 185002, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Пирогова, д. 6А

2. Адрес Университета для самостоятельной подачи письменных обращений 185002, Республика Карелия, г. Петрозаводск, ул. Пирогова, д. 6, А. (Приемная).

3. Режим работы Общего отдела ГУП РК «Медтехника»:

Понедельник - пятница - с 08.30. до 16.30.

обеденный перерыв

-с 12 до 12.30.

4. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу

электронной почты ГУП РК «Медтехника»: guprkmedtehnika@yandex.ru

5. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру:

8 (8142) 76-43-01

6. В зависимости от способа направления обращения: гражданином лично, посредством почтовой связи, факсимильно, электронной почтой, информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения ГУП РК «Медтехника», ответственного за его исполнение, осуществляет Общий отдел телефонному номеру: 8 (8142) 76-43-01- специалист по кадрам и документообороту.

III. Прием и регистрация обращения

1. Поступающие в ГУП РК «Медтехника» письменные обращения принимаются и регистрируются специалистом по кадрам и документообороту, либо лицом заменяющим его.

2. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица ГУП РК «Медтехника», либо должность соответствующего лица ГУП РК «Медтехника», а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением специалистом по кадрам и документообороту ГУП РК «Медтехника» Общего отдела:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкальвается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту.

5. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Общего отдела составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов. Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Общего отдела ГУП РК «Медтехника».

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение Директора.

6. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Общего отдела ГУП РК «Медтехника» возвращаются на почту невскрытыми.

7. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются директору ГУП РК «Медтехника», который накладывает резолюцию,

определяя исполнителей и соисполнителей, и передает их, в зависимости от содержания обращения,

Ответственным исполнителям: директору, руководителям структурных подразделений ГУП РК «Медтехника».

8. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурным подразделениям ГУП РК «Медтехника», ответственным исполнителем является структурное подразделение ГУП РК «Медтехника» или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – структурное подразделение - ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение - соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений ГУП РК «Медтехника», не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям - соисполнителям работники Общего отдела направляют копии обращения.

9. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях ГУП РК «Медтехника»

1. Руководитель структурного подразделения-ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя, принимает обращение, знакомится с его содержанием, принимает решение о его рассмотрении и готовит проект ответа.

2. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится Фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа.

3. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня его регистрации обращения в ГУП РК «Медтехника» сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину не однократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор ГУП РК «Медтехника» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение структурное подразделение - ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

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.

7. Общий срок рассмотрения обращений ГУП РК «Медтехника» по существу определяется в соответствии с Законом и составляет 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, директор ГУП РК «Медтехника» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8. Структурное подразделение - соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение - ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

9. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения - ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

10. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений - ответственных исполнителей и структурных подразделений - соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается директором ГУП РК «Медтехника». При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой, которая приобщается к обращению.

11. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений - соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись директору ГУП РК «Медтехника».

12. Ответ на обращение гражданина должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

13. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

14. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на бланке ГУП РК «Медтехника» и направляются на подписание директору ГУП РК «Медтехника».

15. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

16. Ответы на обращения, подписанные директором ГУП РК «Медтехника», направляются в Общий отдел ГУП РК «Медтехника» для регистрации и отправки адресатам.

17. Дата поступления ответа на обращение в Общий отдел специалисту по кадрам и документообороту ГУП РК «Медтехника» является датой окончательного его исполнения вопросов.

V. Анализ обращений

1. Руководители структурных подразделений ГУП РК «Медтехника» обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям ГУП РК «Медтехника» в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение ГУП РК «Медтехника».

2. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений ГУП РК «Медтехника» директору направляется аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пункте 1 настоящего раздела.

VI. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан

1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

2. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

3. Контроль за своевременным, всесторонним объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя структурного подразделения - ответственного исполнителя и структурного подразделения - соисполнителя.

4. Руководители структурных подразделений ГУП РК «Медтехника» должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

5. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.