



**САМАРСКИЙ**  
САНАТОРИЙ



ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ  
«САНАТОРИЙ САМАРСКИЙ»

ИНН 6312119500 КПП 631201001 ОГРН 1126312006017  
443031 Самарская область, г. Самара,  
Линия 5 (Барбошина поляна), д. 4.  
Тел. 8(846) 221-13-21, факс: 952-92-72, 952-96-55  
www.samarskiy.ru e-mail: sanatory@samarski.ru

## ПРИКАЗ № 10/1

г. Самара  
« 26 » февраля 2020 г.

### Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Санаторий Самарский»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ООО «Санаторий Самарский»

#### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Санаторий Самарский» (Приложение 1).
2. Утвердить алгоритм приема обращений граждан в ООО «Санаторий Самарский» (Приложение 2).
3. Руководителю отделом персонала, руководителям структурных подразделений ООО «Санаторий Самарский» организовать изучение Положения работниками и обеспечить строгое соблюдение его требований.
4. Контроль за выполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

Низегородцева А. А.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке рассмотрения обращений граждан**  
**в ООО «Санаторий Самарский»**

1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ООО «Санаторий Самарский» (далее - Положение) определяет единый порядок приема, регистрации, рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, контроля за их исполнением, организации личного приема граждан в ООО «Санаторий Самарский» (далее - Санаторий).
2. Граждане имеют право обращаться лично в установленное время (в соответствии с графиком приема граждан главным врачом по личным вопросам по предварительной записи у администраторов рецепции), а также направлять письменные и электронные обращения.
3. Самостоятельная передача гражданином письменного обращения осуществляется через администраторов рецепции
4. График приема граждан главным врачом по личным вопросам: вторник, четверг с 13:00 до 14:00
5. Письменные обращения граждан регистрируются администратором рецепции в журнале регистрации письменных обращений граждан.
6. Письменное обращение подлежит регистрации в день поступления.
7. График приема обращений администраторами рецепции: вторник, среда, четверг, пятница - с 12:00 до 16:00.
8. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Санатория: 443031, г. Самара, Линия 5 (Барбошина поляна), д.4.
9. Электронные обращения направляются по электронной почте по электронному адресу Санатория: [san-obr@samarskiy.ru](mailto:san-obr@samarskiy.ru)
10. Письменное обращение в день поступления передается на рассмотрение главного врача Санатория.
11. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Санатория, направляется в течение семи дней со дня его регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.
12. Если в письменном обращении или обращении, поступившем в электронном виде, не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не

дается. Данные заявителя: ФИО, адрес, телефон, паспортные данные уточняются при получении обращения непосредственно у заявителя.

13. Если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщено о недопустимости злоупотребления правом.

14. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

15. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему ранее неоднократно давались письменные ответы, и при этом в обращении не приводятся новые доводы, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется заявитель.

16. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную 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.

17. Ответ на обращение, поступившее 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.

18. В соответствии со статьей 12 пунктом 1 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.

19. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения гражданина может быть продлен главным врачом на срок не более 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение (в соответствии со статьей 12 пунктом 2 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации").