**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения**

**« Станция скорой медицинской помощи г. Миасс»**

22.04.2016г № 40

**ПРИКАЗ**

Во исполнение решения аппаратного совещания

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан заместителя главного врача по мед. деятельности Иванову С.В.
2. Утвердить Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ «ССМП г. Миасс».
3. Секретарю ознакомить с Положением всех должностных лиц.
4. Программисту разместить Положение на официальном сайте в сети Интернет.
5. Заведующим подстанциями разместить Положение на стендах для пациентов.
6. Отменить приказ №15 от 22.02.2015г.

**Главный врач А.В. Селиванов**

Приложение № 1

к Приказу №40 от 22.04.2016г.

**Положение об организации работы с обращениями граждан**

**в ГБУЗ «ССМП г.Миасс»**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ГБУЗ «ССМП г.Миасс» (далее именуется - ССМП). Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в ССМП. Если предмет обращения граждан выходит за рамки непосредственной компетенции ССМП, работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти Миасского городского округа, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. При письменном обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, 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 документы и материалы либо их копии.

4. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон, суть обращения.

5. Информирование граждан о контактных телефонах заведующих подстанциями, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение подстанций - предоставляются секретарем главного врача. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта ССМП в сети Интернет. График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в приемной ССМП, а также на официальном сайте ССМП в сети Интернет.

6. Письменное обращение граждан подлежит обязательной регистрации секретарем главного врача в течение трех дней с момента поступления в ССМП. Письменное обращение граждан, поступившее в ССМП, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации. В исключительных случаях главный врач может продлить срок рассмотрения обращения гражданина не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, а также, организации, направившей обращение. Обращения граждан, направленные вышестоящими органами государственной и муниципальной власти в ССМП с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки. Если вышестоящим органом государственной власти срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в ССМП. Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ССМП, направляется главным врачом в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее именуется - Интернет- обращения) поступают в ССМП через официальный сайт в сети. Интернет-обращение граждан распечатывается программистом или секретарем, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан могут являться: отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа; поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня. Письменный ответ на Интернет-обращения граждан направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении граждан.

7. Поступающие в ССМП письменные обращения граждан принимаются секретарем главного врача. При приеме письменных обращений граждан: проверяется правильность адресности корреспонденции; поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

8. Регистрация письменных обращений граждан и Интернет-обращений граждан осуществляется секретарем главного врача путем ввода необходимых данных о гражданах и содержании их обращений в «Журнал учета письменных и устных обращений». 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 ССМП от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению; если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан. Не считаются повторными: обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор. Такое обращение считается коллективным. 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 не даются. На зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп ССМП установленного образца с указанием даты регистрации обращения гражданина.

9. Поступившие в ССМП обращения граждан передаются для первичного рассмотрения главному врачу, который в зависимости от содержания и территориальной принадлежности медицинского обслуживания заявителя в двухдневный срок направляет обращения граждан соответствующему специалисту ССМП: 1) в части вопросов контроля качества и безопасности медицинской деятельности, вопросов организации оказания скорой медицинской помощи населению, профилактики заболеваний, вопросов лекарственного обеспечения населения - заместителю главного врача по медицинской части, заведующим подстанциями, главному фельдшеру; 2) в части финансово-экономических вопросов, вопросов оплаты труда – заместителю главного врача по экономике; 3) в части соблюдения трудового законодательства, юридических вопросов – юрисконсульту; 4) в части поощрений, благодарностей работников – специалисту по кадрам.

10. Отдельные условия рассмотрения обращений граждан Управлением: 1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ - письменный ответ на обращение не дается; 2) в обращении граждан обжалуется судебное решение - в течение 7 дней со дня его регистрации в ССМП обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения; 3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом главным врачом сообщается гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом; 4) текст письменного обращения не поддается прочтению - письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем заместителем главного врача в течение 7 дней со дня его регистрации в ССМП сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению; 5) 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 - ответственный исполнитель вправе подготовить ответ о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в адрес ССМП ; 6) 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) обращение, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц ССМП не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

11. Все обращения граждан, поступившие в ССМП , подлежат обязательному рассмотрению, за исключением обращений граждан, указанных в абзацах 1 - 6 пункта 10 настоящего Положения. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким сотрудникам ССМП, ответственным исполнителем является сотрудник, указанный в резолюции первым (далее именуется - Ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Остальным соисполнителям по обращению (далее именуются - Соисполнители) секретарем главного врача направляются копии обращений граждан. Соисполнители в указанный в резолюции срок представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю. Подготовка проекта ответа осуществляется Ответственным исполнителем. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ ССМП. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Срочно", рассматриваются сотрудниками ССМП незамедлительно. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

12. Обращение граждан считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством. В случае, если данных, указанных в обращении граждан, недостаточно для принятия окончательного решения, Ответственным исполнителем запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения. В случае, если обращение граждан содержит информацию о следующих фактах: а) возникновение угрозы причинения вреда жизни, здоровью граждан; б) причинение вреда жизни, здоровью граждан, главным врачом может быть принято решение о проведении проверки в порядке, установленном действующим законодательством. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в органы государственной власти, надзорные и контрольные органы. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена. В письменных ответах на обращения граждан, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц. Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются автору обращения заказным письмом с уведомлением. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

13. Письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской, а также подлинники обращений граждан регистрируются секретарем главного врача. Письменным ответам присваиваются исходящие регистрационные номера и осуществляется отправка адресатам. Все документы, связанные с разбором обращения, подшиваются в отдельную папку секретарем главного врача.

14. Организация и проведение личного приема граждан. Главный врач осуществляет личный прием граждан в кабинете главного врача. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в журнал личного приема. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан, в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений. 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.

15. Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Ответственными исполнителями и главным врачом.

17. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

18. Ответственные исполнители должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений граждан, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

19. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых должностными лицами ССМП, зафиксированных в полученных ими письменных ответах. Обращение гражданина подается в письменной форме либо при личном приеме. При письменном обращении гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии), должность должностного лица ССМП, действие (бездействие) которого обжалует, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый (электронный) адрес, контактный телефон, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии. Данные обращения граждан рассматривает главный врач в установленном порядке.

20. Обращения граждан не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в рассмотрении обращений граждан по основаниям, предусмотренным абзацами 1 - 6 пункта 10 настоящего Положения. Автору направляется соответствующее уведомление Ответственным исполнителем, которому было направлено обращение граждан для рассмотрения.

21. По результатам рассмотрения обращений граждан на действия (бездействие) и решения, принимаемые в ходе рассмотрения обращений граждан, главный врач: признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе рассмотрения обращений граждан; признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений. Результатом рассмотрения обращений граждан могут быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

22. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц ССМП в выше стоящих органах муниципальной и государственной власти, а также в судебных органах в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.