



Утверждаю  
Главный врач ГБУЗ ВО  
«Гусь-Хрустальная станция  
скорой медицинской помощи»  
Тимашева Н.А.  
приказ от 14.02.2018г. № 14-О

### **Положение об организации работы с обращениями граждан.**

1. Настоящее положение об организации работы с обращениями граждан устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками ГБУЗ ВО Гусь-Хрустальная ССМП (далее – учреждение).

Положение об организации работы с обращениями граждан распространяется на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные, электронные обращения граждан, поступившие в учреждение.

Если предмет обращения граждан выходит за рамки компетенции учреждения, работа с обращениями граждан может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. При письменном обращении гражданин указывает:

- наименование учреждения или фамилию, имя, отчество должностного лица;
- фамилию, имя, отчество обратившегося лица;
- почтовый (электронный) адрес;
- контактный телефон;
- суть обращения, заявления или жалобы;
- личную подпись;
- дату обращения.

3. При необходимости обратившееся лицо прилагает документы (материалы) или их копии в подтверждение своих доводов.

4. При регистрации устного обращения указывается фамилия, имя, отчество место жительства, контактный телефон обратившегося лица, суть обращения.

5. График приема граждан размещён на информационном стенде в учреждении и на сайте учреждения.

6. Письменное обращение граждан, поступившее в учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

7. Обращения граждан, направленные в вышестоящие органы, рассматриваются в установленные указанными органами сроки. Если срок рассмотрения обращения не указан, то рассмотрение в течение 30 дней.

8. Письменное обращение граждан, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

9. Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее – Интернет-обращения) через сайт учреждения должны содержать необходимые реквизиты.

Интернет-обращение граждан распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основание для отказа в рассмотрении Интернет-обращения граждан является отсутствие почтового (электронного) адреса и контактного телефона для письменного ответа.

10. Письменный ответ на Интернет-обращение направляется по почтовому (электронному) адресу, указанному в обращении.

11. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карта (далее – РКК).

12. Коллективным считается обращение лиц подписанное двумя и более авторами, но при регистрации обращения указывается Ф.И.О. первого автора.

13. Обращения граждан, в которых не указана фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, признаются анонимными. Ответы на такие обращения не даются.

14. Все обращения граждан регистрируются в «Журнале учета обращений граждан в учреждении» соответствующего образца.

15. Если в письменном обращении содержатся нецензурные слова, либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи - обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, но в ответе должна быть формулировка о недопустимости злоупотребления правом.

16. Если текст обращения не поддается прочтению – письменный ответ не дается.

17. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений граждан в равной степени несут все исполнители.

18. Обращение 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.

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

В письменных ответах по обращению граждан, в которых указывается факт нарушения законодательства, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

20. Письменные ответы на обращения граждан, подписывает главный врач учреждения.

21. Подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел.

22. Организация и проведение личного приема граждан.

Личный прием граждан главным врачом осуществляется в соответствии с графиком. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Обратившиеся приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством.

Если в обращении граждан содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, обратившемуся лицу дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

23. Анализ обращений граждан.

Руководитель учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан:

- количество и характер рассмотренных обращений граждан;
- количество и характер решений, принятых по обращениям граждан;
- количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

По результатам анализа вопросов главный врач подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков.

24. Контроль за рассмотрением обращений граждан.

Цель контроля:

- обеспечение своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан;
- принятие оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;
- анализ содержания поступающих обращений граждан, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль включает:

- постановку поручений по исполнению обращений граждан на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений граждан с контроля.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

За нарушение 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 виновные должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.