

**Порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц
в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил»**

1. Общие положения.

1.1. Предметом регулирования настоящего порядка (далее - Порядок) является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан (устных и в письменной форме) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством РФ срок.

1.2. В соответствии с настоящим Порядком в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил» (далее – учреждение) обеспечивается рассмотрение обращений (устных и в письменной форме) граждан РФ, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами РФ или законодательством РФ.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме (далее также – письменные обращения) или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее также – обращения, обращения граждан).

1.4. Обращения могут быть направлены в учреждение, должностному лицу учреждения в письменной форме или в форме электронного документа, в виде предложения, заявления, жалобы, а также в виде устного обращения.

Предложение – рекомендация по совершенствованию работы учреждения.

Заявление – просьба о содействии в реализации прав гражданина, иных граждан, сообщение о нарушении нормативных правовых актов либо сообщение о недостатках в работе, критика деятельности должностного лица, учреждения в целом.

Жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод, интересов других лиц.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений граждан.

2.1. Рассмотрение обращений граждан в учреждении регламентируется нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";
- Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации";
- Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 21.11.2011 N 323-ФЗ;
- Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации [Электронный ресурс]: Федеральный закон от 29.11.2010 N 326-ФЗ;
- Приказ Минздрава Свердловской области от 16.05.2012 N 539-п "Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области".

3. Требования к порядку информирования граждан о рассмотрении обращений.

3.1. Сведения о месте нахождения учреждения, почтовом адресе для направления обращений, о справочных телефонных номерах и адресе электронной почты для направления обращений, сведения о приёме заявителей размещаются на официальном сайте учреждения, а также на информационных стендах в подразделениях учреждения.

3.2. Почтовый адрес учреждения: 622036, РФ, Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, 60.

Телефон для справок по обращениям граждан, личному приёму: 8(3435)25-26-00.

Телефон «Горячей линии»: 8(3435)25-26-00. Официальный сайт учреждения: <http://gssmp-nt.ru/>

Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: ntssmp@yandex.ru

- 3.3. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой почтой или курьером, осуществляется по адресу: 622036, РФ, Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, 60.
Приём заявлений осуществляется по следующему графику: понедельник – пятница (рабочие дни), с 08-00 до 16-30 часов; обеденный перерыв: с 12-00 до 13-00 часов.
- 3.4. На официальном сайте учреждения, в средствах массовой информации, на информационных стендах учреждения размещается информация:
- место нахождения учреждения;
 - номера телефонов для справок, адрес электронной почты;
 - адрес официального сайта учреждения;
 - извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан.
- 3.5. Стенд, содержащий информацию об организации рассмотрения обращений граждан, размещается при входе (в холле) в подразделение учреждения.
- 3.6. Обеспечивается возможность граждан направить обращения с официального сайта учреждения через систему «интернет».
- 3.7. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются:
- лично в учреждение;
 - по телефону;
 - в письменном виде почтой в учреждение;
 - электронной почтой в учреждение.
- 3.8. Особенности работы с обращениями граждан, поступившими на телефон «Горячей линии», регулируются отдельным Порядком. В остальном работа с обращениями, поступившими на телефон «Горячей линии», осуществляется в соответствии с данным Порядком.

4. Сроки регистрации и рассмотрения обращения.

- 4.1. Все обращения граждан подлежат обязательной регистрации в «Журнале регистрации обращений граждан». Срок регистрации обращений граждан в учреждение с момента поступления – не более 1 дня.
- 4.2. Письменные обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в срок до 5 дней со дня их регистрации в учреждении подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.
- 4.3. В случае, если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение 5 дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.
- 4.4. Общий срок рассмотрения письменных обращений граждан – 30 дней со дня регистрации письменного обращения.
- 4.5. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть в порядке исключения продлены руководителем (заместителем руководителя) учреждения не более чем на 30 дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения его автору письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.
- 4.6. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) работник учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если работник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

5. Основания для рассмотрения обращения гражданина.

- 5.1. Основанием для рассмотрения обращения гражданина является обращение гражданина, направленное в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.
- 5.2. При рассмотрении обращения учреждение не вправе требовать от гражданина осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для рассмотрения обращения и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации.
- 5.3. В обращении заявитель указывает либо наименование учреждения, в которое направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица. Также в обязательном порядке в обращении гражданин указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, если ответ должен быть направлен в форме

электронного документа, или указывает почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

5.4. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

5.5. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством РФ доверенность;

б) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.6. Обращение, поступившее в учреждение, подлежит обязательному приёму и рассмотрению.

6. Порядок рассмотрения отдельных обращений.

6.1. В случае, если в письменном 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

6.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

6.3. Должностное лицо при получении письменного 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.

6.4. В случае, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

6.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

6.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо учреждения либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

6.7. 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.

6.8. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в учреждение, должностному лицу учреждения.

7. Права граждан и обязанности должностных лиц учреждения при рассмотрении обращений.

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения в учреждение имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;
 - получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;
 - обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ;
 - обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.
- 7.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение, к должностному лицу с критикой их деятельности либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.
- 7.3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.
- 7.4. Должностные лица учреждения обеспечивают:
- объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
 - получение, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
 - принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;
 - направление письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, установленных законодательством;
 - уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;
 - по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, предоставление в течение 15 дней документов и материалов, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;
 - подписание руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом ответа на обращение;
 - направление ответа на обращение в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме. При этом ответ по электронной почте предоставляется с использованием средств защиты персональных данных, предусмотренных законодательством РФ. В случае невозможности со стороны заявителя обеспечить получение защищённого в соответствии с законодательными требованиями электронного письма, ответ должен содержать лишь уведомление о возможности получения ответа по сути обращения у уполномоченного лица учреждения.
- 7.5. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.
- 7.6. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в учреждении являются:
- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;
 - чёткость в изложении информации;
 - полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;
 - наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;
 - удобство и доступность получения информации заявителями о порядке рассмотрения обращений.
- 7.7. При поступлении повторного письма (обращения) проводится анализ причин, побудивших автора вновь обратиться в учреждение. Повторными следует считать письма, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого письма истёк установленный законом срок рассмотрения или заявитель не удовлетворён данным ему ответом. Обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором содержатся дополнительные сведения или новые вопросы, повторным не считается, рассматривается как первичное.
- В случае, если в обращении содержится среди ранее заданных вопросов новый вопрос и могут быть представлены новые доводы, то проводится повторная процедура рассмотрения обращения с формированием письменного ответа по сути обращения. При этом заявитель информируется, что на

остальные вопросы были даны письменные ответы, и основания для пересмотра принятых решений отсутствуют.

В случае, если обращение одного и того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям, что и в обращении, находится в производстве суда или материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде, рассмотрение обращения может быть отложено до вступления в законную силу решения суда. О чём уведомляется заявитель.

В случае, если по вопросу, содержащемуся в обращении, имеется вступившее в законную силу решение суда, главный врач вправе принять решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

В случае несогласия гражданина с решением учреждения или должностного лица, указанным в ответе, заявитель может обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и(или) судебном порядке в соответствии с законодательством РФ.

8. Иные требования, в том числе учитывающие особенности работы с обращениями граждан в электронной форме.

8.1. В учреждении осуществляется:

- обеспечение возможности получения заявителями информации о работе с обращениями на официальном сайте учреждения;
- при необходимости обеспечение возможности получения заявителями на официальном сайте учреждения документов, необходимых для составления обращения;
- обеспечение возможности для заявителей предоставлять документы в электронном виде с использованием электронной почты учреждения (с использованием средств защиты персональных данных, предусмотренных законодательством РФ. В случае невозможности обеспечить получение защищённого в соответствии с законодательными требованиями электронного письма, копии документов направляются в учреждение посредством почтовых отправлений);
- обеспечение направления заявителем в учреждение обращения посредством официального сайта учреждения.

8.2. Граждане могут направлять письменные обращения на имя главного врача:

- почтой по адресу: 622036, РФ, Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, 60.;
- лично в приёмную главного врача: Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, 60;
- на сайте учреждения: <http://gssmp-nt.ru/>
- посредством электронной почты для приёма обращений граждан: ntssmp@yandex.ru

8.3. Рассмотрение обращений по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи, проводится при участии врачебной комиссии учреждения (далее - ВК), с учётом требований, определённых законодательством.

ВК рассматривает конкретный клинический случай и дополнительно предоставленную медицинскую и иную документацию. По итогам рассмотрения жалобы и имеющихся документов ВК выносит решение по вопросам, изложенным в обращении, а также проводит анализ действий сотрудников учреждения, имеющих отношение к рассматриваемому случаю, формулирует проект ответа, а также, при необходимости, рассматривает вопрос о привлечении соответствующих сотрудников учреждения к дисциплинарной ответственности, вносит предложение главному врачу.

По результатам рассмотрения жалобы приводятся доводы о необоснованности жалобы, в случае подтверждения изложенных в ней фактов формулируется ответ, в котором указываются меры, принятые в учреждении к виновным в соответствии с законодательством и локальными актами учреждения.

Уполномоченный сотрудник даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, предоставляет данный ответ на подпись главному врачу, иному уполномоченному лицу учреждения.

В ответах на поручения по рассмотрению обращений граждан, поступивших через вышестоящие органы управления, власти, иные организации, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов дан ответ (ответ на коллективное обращение отправляется на имя первого подписавшего его лица или, в отдельных случаях, - каждому из подписавших обращение).

9. Личный приём граждан.

9.1. Организация личного приёма граждан.

9.1.1. Личный прием граждан проводится руководителем учреждения и его заместителем (далее - руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утверждённым руководителем учреждения.

9.1.2. В случае обращения гражданина к руководству учреждения по срочному с точки зрения гражданина вопросу, касающемуся его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному

пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время, независимо от утверждённого графика приёма.

- 9.1.3. Подготовка документов для приёма граждан руководителем учреждения и его заместителем возлагается на руководство структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.
- 9.1.4. График личного приёма граждан руководством учреждения размещается на официальном сайте учреждения и на информационных стендах в подразделениях учреждения.
- 9.1.5. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, иные документы, удостоверяющие личность в соответствии с законодательством РФ).
- 9.1.6. Во время личного приёма гражданин делает устное заявление либо составляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению и защите его нарушенных прав, свобод, законных интересов. Максимально допустимое время личного приёма гражданина не должно превышать 30 минут.
- 9.1.7. При отсутствии письменного обращения, составленного посетителем во время личного приёма, содержание устного обращения посетителя заносится в карточку личного приема гражданина. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 9.1.8. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, устное обращение, занесённое в карточку личного приёма гражданина, подлежат регистрации, учёту и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
- 9.1.9. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 9.1.10. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 9.1.11. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.
По желанию гражданина он может обратиться в учреждение для предварительной записи на личный прием. Запись на личный приём осуществляется:
 - посредством личного обращения в приёмную главного врача по адресу: Свердловская область, г. Нижний Тагил, ул. Октябрьской революции, 60;
 - по телефону 8(3435)25-26-00;
 - посредством электронной почты для приёма обращений граждан: ntssmp@yandex.ru
- 9.1.12. Контроль за организацией личного приёма и учёт обращений граждан, рассмотренных на личном приёме в учреждении, осуществляются уполномоченным лицом, ответственным за работу с обращениями граждан.

9.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения.

- 9.2.1. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в учреждение не должен превышать 20 минут.

9.3. Требования к месту ожидания и приёма заявлений.

- 9.3.1. Организация приёма граждан осуществляется в специально отведённом месте, учитывающем необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения реализации прав инвалидов.
- 9.3.2. Для ожидания приёма гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, необходимыми канцелярскими принадлежностями для оформления документов.
- 9.3.3. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный приём, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.
- 9.3.4. Места получения информации и рассмотрения обращений оборудуются информационными стендами.
- 9.3.5. Информирование заявителей о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, уполномоченного лица учреждения, ответственного за его исполнение, осуществляет уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан.
- 9.3.6. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся рассмотрения обращений граждан, могут быть размещены в соответствующем разделе официального сайта учреждения.
- 9.3.7. Информация о приёме граждан размещается на информационных стендах в подразделениях учреждения, а также на официальном сайте учреждения.

10.1. Приём письменных обращений граждан.

10.1.1. Поступающие в учреждение письменные обращения (бандероли, посылки, письма) принимаются уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.2. Для обеспечения безопасности поступившая корреспонденция подлежит вскрытию, предварительному просмотру. При выявлении опасных и подозрительных вложений работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия решения уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан.

10.1.3. При приёме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;
- производится сортировка;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, разорванные документы подклеиваются;
- поступившие с письмом документы, конверт подкалываются скрепкой к письму.

10.1.4. В случае отсутствия самого текста письма, к конверту подкалывается бланк с текстом: «Письменного обращения к адресату нет». По выявленным недостаткам составляются акты (о наличии во вложении денежных знаков, ценных бумаг; об отсутствии вложений в конверте; об обнаружении отсутствия документов, которые упоминаются автором письма в описи приложенных документов). Акт составляется в двух экземплярах и подписывается уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан. Один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передаётся вместе с ними на рассмотрение.

10.1.5. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

10.2. Регистрация обращений граждан.

10.2.1. Регистрация обращений граждан, поступивших в учреждение (в том числе в электронном виде), производится уполномоченным лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан в соответствующем журнале, установленной в учреждении формы, в течение 1 дня с даты их поступления.

10.2.2. На письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный номер. Все эти сведения вносятся в журнал регистрации обращений, поступивших в учреждение.

10.2.3. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

10.2.4. Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор и делается отметка "Коллективное".

10.2.5. 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. В графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

10.2.6. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет реквизиты, наличие указанных автором вложений и приложений. При необходимости проверяет поступившее обращение на повторность.

10.2.7. Повторными считаются обращения, поступившие в учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если заявитель не удовлетворён данным ему ответом по первоначальному заявлению или если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой "Повторно".

10.2.8. Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

10.2.9. Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

10.2.10. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, проставляется регистрационный штамп и делается отметка "Принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

10.2.11. Прошедшие регистрацию обращения граждан в тот же день направляются на рассмотрение руководителю учреждения.

10.3. Рассмотрение обращений граждан.

10.3.1. По обращению, поступившему в учреждение, должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к рассмотрению;
- о передаче на рассмотрение заместителю руководителя учреждения;
- о направлении в другие организации и учреждения;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- о сообщении гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;

- о сообщении гражданину о прекращении переписки.

10.3.2. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения, в течение 5 дней со дня их регистрации пересылаются должностным лицам в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение 5 дней со дня регистрации сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

10.3.3. О ходе работы с обращениями граждан, поступившими на рассмотрение в учреждение из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента РФ, Аппарата Правительства РФ, Государственной Думы Федерального собрания РФ, Совета Федерации Федерального собрания РФ, Общественной палаты РФ, Генеральной прокуратуры РФ, Уполномоченного по правам человека в РФ, Уполномоченного по правам ребенка в РФ, Министерства здравоохранения РФ, и взятые ими на контроль, докладываются лично руководителю учреждения.

10.3.4. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и работников учреждения, не может направляться этим должностным лицам и работникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.3.5. Все обращения, поступившие в учреждение, подлежат обязательному рассмотрению. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

10.3.6. Обращения, рассмотренные руководителем учреждения, передаются уполномоченному лицу, ответственному за регистрацию обращений граждан, для регистрации резолюции в журнале регистрации и последующего направления обращения заместителю руководителя для рассмотрения и подготовки ответа.

10.4. Подготовка ответов на обращения граждан

10.4.1. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя) согласуется руководителем учреждения.

10.4.2. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений несут указанные в резолюции исполнители.

10.4.3. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки, рассматриваются незамедлительно.

10.4.4. Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется через уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан.

10.4.5. Обращение считается разрешённым, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.4.6. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного решения.

10.4.7. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

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

10.4.9. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.4.10. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, четкость и ясность изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

10.4.12. Ответы на обращения граждан подписывают руководитель учреждения или уполномоченный им его заместитель.

10.4.13. Подлинные документы, приложенные к обращению, возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. В ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество приложений.

10.4.14. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение фиксируется в журнале регистрации обращений граждан, поступивших в учреждение.

10.4.15. Оформленные надлежащим образом ответы передаются уполномоченному лицу учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.4.16. Ответ на обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, направляется уполномоченным лицом в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

- 10.4.17. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: письменное обращение, карточку устного обращения (принятого на личном приеме, принятого посредством телефона «горячей линии»); ответ заявителю; материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения. Материалы исполненного обращения с копией ответа заявителю формируются в дела уполномоченным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствии с номенклатурой дел.
- 10.4.18. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства.

11. Результаты рассмотрения обращений граждан.

- 11.1. Конечными результатами рассмотрения обращения являются:
- ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
 - отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.
- 11.2. Процедура рассмотрения обращения завершается направлением ответа или отказа по существу обращения заявителю и получением гражданином результата рассмотрения обращения в письменной, устной форме или в форме электронного документа.

12. Анализ работы с обращениями, поступившими в учреждение

- 12.1. По результатам работы с обращениями граждан выполняется анализ работы с обращениями граждан.
- 12.2. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин и условий, способствующих возникновению обоснованных жалоб граждан, уполномоченное должностное лицо учреждения осуществляет учёт и анализ обращений граждан, поступивших в учреждение по следующим направлениям:
- количество и характер рассмотренных обращений,
 - количество и характер решений, принятых по обращениям граждан
 - количество обоснованных жалоб, какие меры приняты для устранения нарушений,
 - выявление причин повторных письменных и устных обращений,
 - административно-территориальная принадлежность авторов обращений.
 - поступление обращений через федеральные органы государственной власти,
 - полнота и своевременность рассмотрения обращений,
 - количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебным решениям.
- 12.3. Уполномоченное лицо, ответственное за работу с обращениями граждан, по итогам года (за иной период) подготавливает аналитический материал по работе с обращениями.
- 12.4. Ежеквартально заполняются формы мониторинга по работе с обращениями. По результатам анализа обращений граждан принимаются управленческие решения в целях повышения качества оказания медицинской помощи.

13. Организация контроля за исполнением Порядка.

- 13.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях: обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по работе с обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступивших обращений, хода и результатов работы с обращениями.
- 13.2. Контроль за рассмотрением обращений граждан включает:
- постановку на контроль поручений по исполнению работы с обращениями;
 - сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
 - подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по работе с обращениями;
 - подготовку и обобщение данных об итогах и сроках исполнения поручений по работе с обращениями;
 - снятие обращений с контроля.
- 13.3. Уполномоченное лицо учреждения, ответственное за регистрацию обращений граждан, осуществляет особый контроль за исполнением поручений руководителя учреждения по работе с обращениями, поступившими в учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет контроль исполнения поручений руководителя учреждения по работе с иными обращениями, поступившими на рассмотрение в учреждение.
- 13.4. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган (при необходимости).
- 13.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются

- 13.6. Уполномоченное лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно предоставляет руководителю учреждения информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 7 дней.
- 13.7. Личная ответственность за исполнение поручений по работе с обращениями в установленные законодательством РФ сроки возлагается на заместителя руководителя учреждения.
- 13.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:
- нарушение сроков по работе с обращениями, установленных законодательством РФ;
 - поступление в учреждение обращений и заявлений граждан, юридических лиц, информации от органов государственной власти, местного самоуправления, из СМИ о нарушениях законодательства о рассмотрении обращений граждан.
- 13.9. Нарушение установленного Порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приёме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство РФ решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц учреждения ответственность в соответствии с законодательством РФ.
- 13.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательстве порядке в учреждение, имеют право на предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью учреждения.

Приложение № 2
к приказу № 3-п от 09.01.2023 г.

**Порядок работы телефона «Горячей линии»
по вопросам оказания медицинской помощи в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил»**

1. Общие положения.

- 1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы телефона «горячей линии» по вопросам принятия и обработки телефонных обращений граждан в целях улучшения качества оказываемых услуг скорой медицинской помощи Государственным бюджетным учреждением здравоохранения Свердловской области «Городской станцией скорой медицинской помощи город Нижний Тагил» (далее – ГБУЗ СО «ГССМП»).
- 1.2. Прием обращений граждан по телефону «горячей линии» 252 - 600 осуществляется с понедельника по пятницу, с 9.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).
- 1.3. Работник, осуществляющий работу с обращениями граждан, считается уполномоченным лицом и несет установленную законодательством Российской Федерации ответственность за полноту и правильность рассмотрения телефонных обращений граждан.
- 1.4. Порядок приёма обращений граждан и предоставления информации по телефону «горячей линии».**
- 1.5. Прием телефонных обращений граждан осуществляется специалистом в ГБУЗ СО «ГССМП город Нижний Тагил».
- 1.6. Содержание телефонного обращения, поступившего по телефону «горячей линии», подлежит занесению в карточку. Поступившее обращение подлежит обязательной регистрации в журнале регистрации обращений граждан, учёту и рассмотрению в соответствии с утверждённым Порядком работы с обращениями граждан и юридических лиц в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил».
- 1.7. Не рассматриваются телефонные обращения граждан, в которых обжалуются судебные решения. Обратившемуся разъясняется порядок обжалования судебных решений. При обращении граждан по вопросам, не относящимся к компетенции оказания скорой медицинской помощи, ответственное лицо дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
- 1.8. Требования, предъявляемые к ведению телефонного разговора.**
- 1.9. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информацией о наименовании организации, фамилии и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.
- 1.10. Гражданину следует предложить назвать свою фамилию, имя, отчество, контактный номер телефона, почтовый адрес, по которому при необходимости должен быть направлен ответ.
- 1.11. Информация должна излагаться в сжатой форме, кратко и четко, в доброжелательном тоне. Речь должна носить официально-деловой характер. Недопустимо употреблять просторечий, междометий, односложных ответов.
- Телефонный звонок не должен прерываться отвлечением на другой телефонный звонок и другие обстоятельства.

В случае, когда звонящий настроен агрессивно, допускает употребление в речи ненормативной лексики, необходимо, не вступая в пререкания с ним, официальным тоном дать понять, «что разговор в подобной форме не допустим».

Рекомендуется категорически избегать конфликтных ситуаций, способных нанести как ущерб репутации учреждения, так и специалисту.

- 1.12. В конце беседы необходимо сделать обобщение по предоставленной информации. Если необходимо, уточнить, понятна ли информация, верно ли записаны данные заявителя.

Первым трубку должен положить звонящий.

Если заявитель получил исчерпывающую информацию по заданному вопросу, вежливо извинившись, рекомендуется закончить разговор.

2. Заключительные положения.

- 2.1. По итогам каждого квартала, полугодия, года ответственное лицо за работу с обращениями граждан, проводит анализ телефонных обращений граждан, информирует главного врача о количестве, характере и причине поступивших телефонных обращений граждан, принятых мерах по их рассмотрению.
- 2.2. Материалы, связанные с телефонными обращениями граждан, хранятся в соответствии с правилами, установленными Порядком работы с обращениями граждан и юридических лиц в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил», правилами делопроизводства, а затем уничтожаются в установленном порядке.
- 2.3. Использование и распространение информации о персональных данных и частной жизни граждан, ставшей известной в связи с телефонными обращениями граждан, без их согласия не допускается.
- 2.4. Жалобы по результатам их рассмотрения телефонных обращений граждан на действия (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений граждан направляются главному врачу.

Приложение № 3
к приказу № 3-п от 09.01.2023 г.

Форма журнала регистрации обращений граждан, поступивших в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил»

N п/п	Входящий номер	Ф.И.О. и адрес заявителя	Вид и суть обращения	Исполнитель	Повторность обращения	Сведения об осуществлении контроля	Результат рассмотрения	Исходящий номер ответа	Примечание / обоснованность жалобы
1									
2									
...									

Приложение № 4
к приказу № 3-п от 09.01.2023 г.

Форма ежеквартального отчёта по работе с обращениями граждан в ГБУЗ СО «ГССМП г. Нижний Тагил» (мониторинг обращений)

Количество обращений	Структура обращений								
	Качество оказания медицинской помощи	Организация медицинской помощи в МО	Нарушение этики и деонтологии	Льготное лекарственное обеспечение	Лекарственное обеспечение при оказании медицинской помощи	Отказ в оказании медицинской помощи	Санитарно-гигиеническое состояние МО	Благодарности	Прочие
Всего обращений:									
из них обоснованных								X	