

П Р И К А З

29.05.2023

№ 24

*О порядке проведения личного приема граждан
Граждан в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»*

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. № 59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказа МЗВО № 633 от 26.05.2023 «Об утверждении Типового положения о порядке проведения личного приема граждан в ГУЗ ВО»,

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение «О порядке проведения личного приема граждан в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники».
2. Лицом, ответственным за регистрацию обращений граждан, за информирование граждан об организации рассмотрения обращений граждан в виде информации на стендах, на официальном сайте в сети «Интернет», на официальной странице учреждения в социальной сети, а также передаче информации о проведении единого дня личного приема граждан в целях размещения на официальном сайте в сети «Интернет», на официальной странице органов местного самоуправления в социальной сети назначить программиста Чернышову С.П..
3. Приказ ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» от 30.12.2016 № 80 «О порядке рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа, за организацию работы, анализ и отчетность по обращениям граждан оставляю за собой.

Главный врач

Устинова Т.С.

Приложение 1
к приказу № 24 от 29.05.2023

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке проведения личного приема граждан в ГУЗ ВО «ССМП г. Вязники»

I. Общие положения

1.1. Положение «О порядке проведения личного приема граждан в ГУЗ ВО «ССМП г. Вязники» далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г. №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г. №152 «О персональных данных», приказа МЗВО №633 от 26.05.2023 «Об утверждении Типового положения о порядке проведения личного приема граждан в ГУЗ ВО» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами права на обращение лично к должностному лицу с предложениями, заявлениями, жалобами, а также с устными обращениями. Личный прием граждан в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» проводит главный врач Устинова Татьяна Степановна (в отсутствие исполняющий обязанности главного врача по приказу МЗВО)

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные обращения граждан, поступившие в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» .

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

«обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина.

« предложение» – рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, а также внутренних актов ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», развитию и улучшению деятельности учреждения;

«заявление» – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» его сотрудников, либо критика деятельности ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» и его работников;

«жалоба» – просьба гражданина о восстановления или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
«работник» – лицо, работающее в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», постоянно, временно или по внешнему или внутреннему совместительству.

1.4. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2. Запись на личный прием

2.1. Запись граждан на личный прием осуществляется в соответствии с графиком личного приема граждан главным врачом на основании письменных заявлений.

2.2. Письменные заявления о записи на личный прием регистрируются в установленном порядке и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г №59 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006г №152 «О персональных данных».

2.3. Заявления граждан о записи на личный прием могут быть направлены:

- Почтовым отправлением по адресу 406014 Владимирская область г.Вязники ул. Благовещенская д.31/15;

- в форме электронного документа посредством отправки его на официальный адрес электронной почты <http://stanciya-skorpom.ru/> ;

- по телефону секретаря главного врача 23355, 849233 23355;

- при самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

2.4. прием граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» осуществляется **еженедельно по вторникам с 14: 00 до 18:00**

2.5. заявление о записи на личный прием должны соответствовать следующим требованиям:

- заявление должно быть изложено в письменном виде;

- в письменном обращении гражданин указывает фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

- заявление не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения ,угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц и членов их семей и т.д.

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

При обращении гражданина в адрес ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», путем заполнения специальной формы на Портале в интернете должны быть заполнены все поля об отправителе (фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), паспортные данные, почтовый адрес для направления ответа).

2.5. Устные обращения граждан.

При устном обращении гражданин сообщает фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), место жительства, контактный телефон, суть предложения, заявления или жалобы.

Устные обращения граждан могут быть рассмотрены в ходе личного приема граждан главным врачом ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»

3. Личный прием граждан

3.1. До начала лично приема гражданин ,приглашенный на прием предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность.

Граждане ,находящиеся в состоянии наркотического ,токсического или алкогольного опьянения ,на личный прием не допускаются.

3.2. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно записи.

Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

- Герои Советского Союза, Герои России, Полные кавалеры ордена Славы;

- сенаторы РФ и депутаты Государственной Думы ФС РФ (по вопросам своей деятельности);

3.3. Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема гражданина . В случае согласия гражданина ,ему предоставляется устный ответ по обращению, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина ,в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006г №59 «О

порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» о порядке дальнейшего рассмотрения заявления и подготовке письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования граждан о порядке рассмотрения обращений граждан.

Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на Портале ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» (<http://stanciya-skorpom.ru/> сети Интернет, на информационном стенде. На Портале ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» на информационном стенде учреждения размещена следующая информация:

- место нахождения ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»
- номера телефонов для справок;
- описание порядка работы с обращениями граждан;
- перечень причин для отказа в рассмотрении обращений граждан;
- порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) должностными лицами при работе с обращениями граждан;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок рассмотрения обращений граждан;
- номера кабинетов, где осуществляется прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- фамилии, имена, отчества и должности лиц ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», осуществляющих прием письменных обращений граждан и устное информирование граждан;
- график приема граждан;
- адрес Портала ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» в сети Интернет.

Стенды, содержащие информацию об организации рассмотрения обращений граждан, а также информацию о порядке приема граждан, графики приема граждан размещаются при входе в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники».

Сведения о месте нахождения ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Информации о порядке работы с обращениями граждан предоставляется бесплатно.

Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», в том числе, о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение, осуществляется секретарем главного врача по телефону 8 49233 23355

Справочная информация: контактные телефоны ответственных сотрудников ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», почтовые адреса, адрес сайта ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», адрес электронной почты, графике приема граждан предоставляется секретарем главного врача по телефону: 8 49233 23355 и размещена на Портале ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», (<http://stanciya-skorpom.ru/> в сети Интернет.

2.2. Информирование граждан осуществляется по вопросам:

- требований к оформлению письменного обращения;
- места и времени личного приема главным врачом
- порядка обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе рассмотрения обращений.

2.3. Порядок направления письменных обращений граждан.

Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного

Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», ROOT@VZKORAPOM.VIAZ.ELCOM.RU

При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю в приемной главного врача.

График работы главного врача ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»,: ежедневно с 08: 00 до 17:00 ч.

2.6. График приема граждан размещается на информационном стенде ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», а также на Портале в интернете.

2.7. Сроки рассмотрения обращений граждан.

Обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»,.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Письменные обращения граждан, в том числе факсимильные и поступившие по электронной почте, регистрируются секретарем в приемной главного врача.

Поступившее письменное обращение рассматривается в течение 10 дней со дня его регистрации.

Обращения граждан, направленные в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 10 дней со дня регистрации обращения. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача 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, направившего обращение, о переадресации обращения.

При устном (личном) обращении гражданина, в случае, если не требуется дополнительной проверки изложенных фактов, ответ на обращении с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Ответы на устные обращения, принятые по телефону, даются в устной форме по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники».

Информация об ответе фиксируется в Журнале.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В случае, если в устном обращении содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», гражданину дается разъяснение куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем в Журнале делается соответствующая запись.

2.8. Ответы на письменные обращения граждан не даются в следующих случаях:

- а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;
- б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);
- в) в 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 гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом);
- г) 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 в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);
- д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить главному врачу ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», 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 ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»). С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Главный врач ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);
- е) 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);
- ж) в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице его подготавливающим, обращение подлежит направлению в государственный орган по его компетенции.

III. Административные процедуры

3.1. Работа с обращениями граждан предусматривает следующие процедуры:

- регистрация обращений граждан;
- рассмотрение обращений граждан;
- подготовка ответов на обращения граждан;
- личный прием граждан;
- работа с обращениями, поступившими по телефонам ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»;
- анализ и подготовка отчетности по обращениям граждан.

Регистрация письменных обращений граждан.

3.2. Поступившие письменные обращения (включая факсимильные и поступившие в форме электронных сообщений по электронной почте и/или через Портал ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», в сети Интернет) подлежат обязательной регистрации секретарем приемной главного врача.

3.3. Регистрация письменных обращений производится в журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники». Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

3.4. На обращениях проставляется регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации.

В случае повторного обращения в журнале регистрации входящей корреспонденции делается соответствующая отметка.

3.5. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются. В журнале регистрации входящей корреспонденции ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», делается запись «Анонимное».

3.6. Все обращения, поступившие в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», за исключением анонимных обращений, подлежат обязательному рассмотрению.

Рассмотрение письменных обращений граждан.

3.7. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»,

3.8. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии)

- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения.

3.9. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной главного врача со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу (исполняющему обязанности главного врача).

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

3.10. Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

3.11. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;

- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

3.12. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий положениям законов и иных нормативных правовых актов, заявление признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

3.13. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;

- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

3.14. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

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

При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении.

При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

3.15. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», (исполняющему обязанности главного врача).

3.16. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача (лица, его замещающего) исполнители.

3.17. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

Решение о прекращении переписки принимается главным врачом ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники».

Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

3.18. 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.

Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации.

Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

3.19. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь главного врача проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, наличие фамилии и телефона исполнителя.

В случае, если обращение гражданина поступило на рассмотрение в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Владимирской области, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти, откуда поступило обращение.

3.20. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

3.21. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение 5 лет.

Организация личного приема граждан

3.22. Прием граждан по личным вопросам осуществляется главным врачом ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники» в дни и часы, установленные в Приложении № 2 к настоящему Положению.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан, путем размещения на Портале ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», на информационном стенде

3.23. При личном приеме гражданин предъявляется документ, удостоверяющий его личность.

3.24. 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 журнале.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

В обязательном порядке журнал должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- ФИО, дата рождения обратившегося;
- адрес регистрации и фактического проживания;
- категория (работающие/неработающие граждане, инвалиды);
- тематика обращения;
- ФИО и должность уполномоченного за рассмотрение;
- результат рассмотрения;
- проведенные мероприятия.

Журнал заполняется лицами, непосредственно осуществляющими личный прием граждан.

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений.

Работа с обращениями, поступившими по телефонам.

3.25. Ответ на телефонный звонок в ЛПУ должен начинаться с наименования учреждения ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

На устные обращения граждан принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»,

3.26. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 10 дней с момента регистрации обращения.

Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и/или с жалобой в письменном виде.

По результатам работы с обращением до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

3.27. При рассмотрении обращений гражданин имеет следующие права и гарантии:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;
- 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.

Документы ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в ЛПУ в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 2.8. настоящего Положения, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с [законодательством Российской Федерации](#);

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждений и организаций системы здравоохранения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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.

Анализ обращений граждан

3.28. Лицо, ответственное за работу в ЛПУ по обращениям граждан обеспечивает учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан (письменных, устных), на которые были даны ответы, а также своевременность данных ответов и принятых мер.

3.29. По результатам анализа главный врач ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», ежеквартально направляет отчет о рассмотрении обращений граждан в МЗВО.

4. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции.

4.1. Контроль за рассмотрением обращений 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, хода и результатов работы с обращениями граждан.

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и [обработку информации](#) о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется главным врачом.

Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений в ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», осуществляет главный врач

- 4.2. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.
Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.
- 4.3. Секретарь приемной главного врача ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие 5 дней.
- 4.4. 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 о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений осуществляемых (принимаемых) сотрудниками ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», при работе с обращениями граждан.

5.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан.

По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, главный врач:

- признает правомерным действия (бездействие) и принимает управленческие решения по результатам рассмотренного обращения;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

5.2. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», в судебном порядке.

Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

Приложение № 2
к приказу № 24от 29.05.2023

СВЕДЕНИЯ о ГБУЗ ВО «ССМП Г. ВЯЗНИКИ» для информирования граждан.

1. государственное учреждение здравоохранения Владимирской области «Станция скорой медицинской помощи г. Вязники» ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники»
2. Почтовый адрес: 601441.Владимирская область г. Вязники ул. Благовещенская дом №31/15.
3. Телефоны для справок по письменным обращениям граждан: 8 (49233) 23355
4. Телефон для справок по личному приему граждан: 8(49233) 24047
5. Адрес электронной почты для приема обращений граждан: ROOT@VZKORAPOM.VIAZ.ELCOM.RU
6. Номер телефакса для приема обращений граждан: 8(49233) 23426
7. Адрес Веб-портала ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники: <http://скорая-вязники.рф>

8. Информация о сотрудниках ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники», уполномоченных вести личный прием граждан

№	ФИО, должность	Часы приема	Адрес	Телефон
1	Главный врач ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники Устинова Татьяна Степановна	Еженедельно с 14:00 до 18:00 по вторникам	Владимирская область г. Вязники ул. Благовещенская дом №31/15 кабинет главного врача	8(4923323355) (приемная)

КОМПЕТЕНЦИЯ
ГБУЗ ВО «ССМП г. Вязники для обращений граждан

- Качество скорой , неотложной медицинской помощи ;
- Отказ в скорой неотложной медицинской помощи по программе государственных гарантий в системе ОМС и областного бюджета ;
- Взимание денежных средств при оказании медицинской помощи по программе государственных гарантий в рамках системы ОМС, областного бюджета;
- Организация работы учреждения ;
- Санитарно-гигиеническое состояние бригад СМП, амбулаторного приема ;
- Этика и деонтология медицинских работников.