

**ГБУЗ СО «Городская станция скорой медицинской помощи
город Каменск-Уральский»**

П Р И К А З

от **12.01.2015г.**

№ 3-к

**Об организации работы с обращениями граждан
в ГБУЗ СО «ГССМП г.Каменск-Уральский»**

На основании Федерального закона № 59 от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ», приказа Министерства здравоохранения Свердловской области № 539-п от 16.05.2012г. «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области» и в целях повышения качества результативности работы с обращениями граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

- I. Назначить специалиста по кадрам Полежаеву Т.Г. ответственным лицом за делопроизводство по обращениям граждан и организацию приемов граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ СО «ГССМП г.Каменск-Уральский»

- II. Ответственному за делопроизводство по обращениям граждан Полежаевой Т.Г. осуществлять:
 1. прием, первичную обработку поступающих обращений граждан и отправляемых ответов;
 2. регистрацию, классификацию, контроль соблюдения сроков рассмотрения обращений;
 3. учет посетителей и регистрацию их устных и письменных обращений, жалоб, предложений вести в специальном журнале;
 4. учет и хранение законченных делопроизводством обращений граждан.

- III. Утвердить следующий порядок работы с обращениями граждан:

1. Порядок организации работы с обращениями граждан:

- 1.1. Делопроизводство по обращению граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.
- 1.2. Каждое обращение при поступлении немедленно регистрируется в журнал обращений. Регистрационный номер состоит из порядкового номера поступившего обращения и даты поступления. Повторным обращениям присваивается порядковый номер первого. В правом верхнем углу повторных обращений делается отметка «повторно», к ним прилагаются материалы предыдущего рассмотрения.
- 1.3. После их регистрации, обращения граждан передаются главному врачу ГБУЗ СО «ГССМП г.Каменск-Уральский».
- 1.4. При необходимости главный врач назначает лицо, ответственное за рассмотрение конкретного обращения.
- 1.5. Ответ на письменное обращение граждан должен быть составлен по форме и содержать исчерпывающую информацию на все поставленные вопросы; сведения о том, когда и кем дан ответ.
- 1.6. Для объективности и полноты рассмотрения обращений граждан главный врач может принимать решение о проведении проверок по фактам, указанным в обращениях.
- 1.7. После ответа на обращение, ответственный за данное делопроизводство оформляет дело по порядку регистрационных номеров: обращение, все материалы по нему, ответ.

2. Сроки рассмотрения жалоб.

- 2.1. Заявления и жалобы граждан рассматриваются в срок не более 30 дней со дня их первичной регистрации, а не требующие дополнительного изучения и проверки – безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их регистрации.
- 2.2. Предложения и ходатайства граждан рассматриваются в срок не более одного месяца со дня первичной регистрации. В случае необходимости дополнительного изучения предложений или ходатайств срок их рассмотрения может быть в порядке исключения продлен до 3 месяцев.
- 2.3. Рассмотрение заявлений, жалоб и ходатайств, касающихся вопросов защиты прав ребенка, а так же предложений по предотвращению возможных аварий, катастроф и иных ЧС начинается безотлагательно и должно быть завершено не позднее, чем в 15-дневный срок.
- 2.4. О решении, принятом по предложению, заявлению или жалобе гражданина, ему, а также лицу, чьи действия (бездействия) обжалуются, должно быть сообщено в течение 5 дней со дня вынесения решения.
- 2.5. О решении по ходатайству обратившийся гражданин информируется в срок до 15 дней со дня принятия решения.
- 2.6. В случае продления сроков рассмотрения обращений граждане извещаются об этом в 3-х дневный срок.
- 2.7. В случае оставления обращений граждан без рассмотрения обратившиеся граждане в трехдневный срок с момента регистрации обращения извещаются об органе или должностном лице в компетенцию которого входит рассмотрение данного обращения.

3. Личный прием граждан и ответственные должностные лица ГБУЗ СО «ГССМП г.Каменск-Уральский»

- 3.1. Информация о месте и времени приема граждан по личным вопросам главным врачом ГБУЗ СО «ГССМП г.Каменск-Уральский» размещается в здании на доске объявлений.
- 3.2. Личный прием граждан ведет главный врач .
- 3.3. Специалист по кадрам Полежаева Т.Г. проводит предварительную запись граждан на прием.
- 3.4. Главный врач ГБУЗ СО «ГССМП г.Каменск-Уральский» имеет право оставить без рассмотрения обращения граждан в случаях, установленных действующим законодательством (статья 11 ФЗ № 59)

Главный врач ГБУЗ СО
«ГССМП г.Каменск-Уральский»



А.И.Флоринский