



Утверждаю:
Главный врач
Маирко С.П.

ПОРЯДОК

личного приема граждан руководством в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Владимирской области «Патакинская областная туберкулезная больница»

1. Общие положения

1. Личный прием граждан осуществляется руководителем и его заместителями (далее - руководство) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным руководителем учреждения.
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.

2. График приема граждан руководством учреждения

1. График приема граждан руководством учреждения размещается:

- 1.1. на официальном сайте учреждения <http://patakino33.ru/>
- 1.2. на информационном стенде учреждения.

3. Организация личного приёма граждан руководством учреждения

1. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).
2. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.
3. Устные обращения гражданина регистрируются. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в письменном обращении гражданина вопросов.
4. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.
5. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в учреждении осуществляются соответствующим структурным подразделением учреждения (уполномоченным лицом), ответственным за работу с обращениями граждан.

8. Учет (регистрация) устных обращений граждан и содержание устного обращения заносятся уполномоченными на то лицами непосредственно в базу данных по работе с обращениями граждан и в журнал, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9. В обязательном порядке журнал личных обращений граждан должен включать следующие разделы:

- дата обращения;
- Ф.И.О. обратившегося;
- адрес фактического проживания;
- тематика обращения;
- Ф.И.О. и должность уполномоченного за рассмотрение
- результат рассмотрения.

10. В случае, если устные обращения граждан принимаются по телефону, звонивший предупреждается о том, что в целях соблюдения требований Федерального закона от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» разговор с ним записывается, а содержание беседы отражено в журнале в соответствии с настоящим Порядком и ему даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию учреждения.

Регистрируются устные обращения граждан, принятые по телефону в журнале.

11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения и при получении результата рассмотрения обращения. Срок ожидания заявителя в очереди при личном обращении в медицинскую организацию не должен превышать 20 минут.

3. Требования к месту ожидания и приема заявителей руководством учреждения

1. Организация приема граждан осуществляется в кабинете главного врача, учитывающим необходимость обеспечения комфортными условиями заявителей и должностных лиц, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов.

2. Для ожидания приема гражданами, заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями (для возможности оформления документов) в приёмной главного врача (кабинет секретаря).

4. Результаты рассмотрения обращений граждан руководством учреждения

Конечными результатами рассмотрения обращения являются:

1. Ответ на все поставленные в обращении (устном, в письменной форме или в форме электронного документа) вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

2. Отказ в рассмотрении обращения (устного, в письменной форме или в форме электронного документа) с изложением причин отказа.

3. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа