

**Порядок организации и проведения
приема граждан по личным
вопросам в ГБУ РД «РКБ №2»**

Предметом регулирования настоящего Порядка являются организация и проведение приема граждан по личным вопросам главным врачом и заместителями главного врача «РКБ №2». Настоящий Порядок разработан в соответствии:

- Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 г. N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. N 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.06.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Порядком рассмотрения обращений граждан в медицинской организации, утверждённым главным врачом «РКБ №2»;
- Порядком (положением) проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в «РКБ №2».

1. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке

Для целей настоящего Порядка используются следующие основные понятия:

- обращение гражданина (далее - обращение) устное обращение гражданина на личном приёме главного врача, заместителя главного врача медицинской организации, которое может сопровождаться предоставлением обращения в письменной форме, а так же предоставлением иных документов;
- жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- 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 медицинской организации и работников медицинской организации, либо критика деятельности медицинской организации и работников медицинской организации;
- предложение-рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности медицинской организации.

2. Запись на прием

Запись на личный прием осуществляют сотрудники отдела делопроизводства.

Запись на прием может проводиться:

- 1) при личной явке заявителя;
- 2) по телефону;
- 3) по электронной почте организации (в этом случае работник отдела делопроизводства направляет заявителю ответное электронное сообщение о записи на прием с указанием даты и времени приема).

При проведении записи граждан на прием к главному врачу «РКБ №2» у гражданина уточняются мотивы обращения и существо вопроса, а также его фамилия, имя и отчество, место жительства и контактный телефон. Не рассматриваются устные обращения, передаваемые через представителя гражданина, чьи полномочия не могут быть

удостоверены в установленном законом порядке.

Заявление гражданина о записи на личный прием должно соответствовать следующим требованиям:

- 1) не должно являться анонимным;
- 2) вопрос (вопросы) обращения должен быть изложен по существу;
- 3) интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции организации;
- 4) предоставляет те и иные материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина о личном приеме не соответствует данным требованиям, такое заявление не принимается, в предварительной записи на прием отказывается с разъяснением причины отказа. Отказ в предварительной записи на личный прием по иным основаниям не допускается.

При записи гражданин должен быть предупрежден о предоставлении на личный прием необходимых материалов и документов, обосновывающих или поясняющих суть устного обращения.

Во время предварительной записи должна устанавливаться кратность устного обращения гражданина. При подтверждении повторного обращения все имеющиеся материалы по уже рассмотренному обращению передаются должностному лицу, ведущему личный прием. Работник отдела делопроизводства, обеспечивающий организацию личного приема, регистрирует обращение гражданина в журнале приема граждан по личным вопросам (Приложение N. 2.1.), распечатывает карточку личного приема гражданина (Приложение № 2.2.).

Журнал приёма граждан по личным вопросам должен иметь на обложке надпись «Журнал личного приёма главного врача «РКБ №2»; иметь пронумерованные, прошнурованные страницы, заверен печатью и подписью главного врача; хранится в отделе делопроизводства.

3. Организация приема граждан

Ответственность за организацию личного приема несет главный врач «РКБ №2». Прием граждан организуется по рабочим дням в соответствии с утвержденным в установленном порядке графиком.

В день личного приема граждан работник делопроизводства предоставляет руководителю список граждан, записавшихся на личный прием, с указанием краткого содержания вопросов обращения.

4. Осуществление приема граждан

Прием граждан ведется в порядке очередности согласно предварительной записи. Ветераны Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, беременные женщины принимаются вне очереди.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и гражданство (паспорт гражданина Российской Федерации у гражданина Российской Федерации; документы, удостоверяющие личность и гражданство иностранного гражданина, у иностранного гражданина; документы, удостоверяющие личность, у лица без гражданства), или документы их заменяющие.

Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.

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

На приеме гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке для письменных обращений.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

Гражданину может быть отказано в рассмотрении его устного обращения, если ранее ему был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

При возникновении на личном приеме новых вопросов, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, заявителю может быть предложено, письменно изложить смысл своего вопроса (заявления, предложения, жалобы), что подлежит регистрации или удостоверению должностного лица, ведущего прием, собственноручной подписью в карточке личного приема гражданина. При этом на первом листе такого обращения проставляют штамп «ПРИНЯТО НА ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ».

По окончании приема руководитель доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также, где он получит ответ; либо разъясняет, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

Резолюция (поручение) руководителя по устному обращению вносится в карточку личного приема гражданина и принимается решение о постановке на контроль исполнения поручения. Работник отдела делопроизводства направляет поручение ответственному исполнителю. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело» либо дают дополнительные поручения. Карточки рассмотренных устных обращений вкладываются в дело с материалами рассмотрения устных обращений.