



**Государственное бюджетное учреждение здравоохранения
Республики Дагестан
«Республиканская клиническая больница №2»**

П Р И К А З

От « 02 » 06 2022 г.

№ 75-А

г. Махачкала

**«Об организации приема граждан
по личным вопросам в 2022 году»**

Во исполнение:

- Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
- Решения коллегии МЗ РД от 31.08.2021г. № 5.

приказываю:

1. Утвердить:

график приема граждан по личным вопросам руководителями ГБУ РД «РКБ №2» в 2022 году (Приложение № 1);

порядок организации и проведения приема граждан по личным вопросам в «РКБ №2» (Приложение № 2);

2. Заместителю по ОМР Тагировой К.А. организовать размещение на официальном сайте утвержденного графика приема граждан по личным вопросам руководителями «РКБ №2» в 2022 г.

3. Начальнику ОК обеспечить организацию проведения личного приема граждан в «РКБ №2» и подготовку аналитических отчетов.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Темирболатов М.Д.

УТВЕРЖДЕНО
приказом ГБУ РД «РКБ №2»
№ _____ от «___» 2022г.

**График приема граждан по личным вопросам руководителями ГБУ
РД «РКБ №2»
в 2022 году**

Главный врач	понедельник	с 15.00 до 17.00	каб. главного врача, административный
Заместитель главного врача по медицинской части	вторник	с 15.00 до 17.00	каб. заместителя главного врача, административный
Заместитель главного врача по амбулаторной службе	среда	с .15.00 до17.00	каб. №18, поликлиника

**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 главного врача и заместителей главного врача «РКБ №2».

Настоящий Порядок разработан в соответствии с:

- 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, утвержденным 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 приеме 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 N. 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.

График приема граждан размещается на сайте «РКБ №2».

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 документных 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.