

ПОЛОЖЕНИЕ

О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»

1. Общая часть

1.1. Настоящее положение (далее - Положение) разработано на основании Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", которым регулируются правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и устанавливает порядок подачи и рассмотрения обращений граждан, а также порядок обжалования решений по обращениям граждан.

1.2. Термины, используемые в настоящем Положении:

Обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в медицинское учреждение, его филиалы письменные предложения, заявления, жалобы, а также устные обращения граждан;

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию, развитию и улучшению деятельности медицинского 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 медицинского учреждения;

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее организационно-распорядительные функции в медицинском учреждении.

2. Права гражданина при рассмотрении обращения и гарантии безопасности гражданина в связи с его обращением

2.1. При рассмотрении обращения гражданин имеет следующие права и гарантии.

2.1.1. Представлять дополнительные документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращения, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

2.1.2. 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;

2.1.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2.1.4. 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.

2.1.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.2. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности медицинского учреждения либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.3. 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.

3. Порядок рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее в медицинское учреждение, подлежит обязательному рассмотрению в соответствии с компетенцией медицинского учреждения.

3.2. Неправомерный отказ в приеме или рассмотрении обращений граждан, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие заведомо незаконного решения, разглашение сведений о частной жизни граждан, ставших известными в ходе рассмотрения обращений, неисполнение или ненадлежащее исполнение решений по обращениям граждан влекут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

3.3. Должностные лица, 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.

3.4. Выемка, сбор, обработка обращений производится ежедневно.

4. Письменные обращения

4.1. Требования к письменному обращению:

4.1.1. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование учреждения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

4.1.3. Обращение, поступившее в медицинское учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования, подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

4.2. Порядок рассмотрения отдельных обращений:

4.2.1. В случае если в письменном обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (анонимное обращение), ответ на обращение не дается.

4.2.2. Анонимные обращения, содержащие сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией, о чем в учетных формах делается соответствующая отметка.

4.2.3. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по

существо поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.2.4. В случае если 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.2.5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель медицинского учреждения или должностное лицо вправе 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 это же медицинское учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.2.6. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

4.2.7. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона РФ от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" на официальном сайте медицинского учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

4.2.8. В случае если 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.

4.2.9. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5. Порядок регистрации, учета, сроки рассмотрения письменных обращений и оформления документации по письменным обращениям

5. 1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации в течение 3х дней в «Журнале регистрации обращений граждан», содержащем следующие графы: № п/п, входящий номер поступившего обращения, Ф.И.О. заявителя, домашний адрес, телефон обратившегося, краткое содержание обращения, повторность обращения, контроль, результат исполнения с фамилией исполнителя, исходящий номер и примечание/обоснованность жалобы. Обложка журнала регистрации обращений граждан (в случае письменного учёта) включает в себя следующие реквизиты:

1) наименование медицинской организации, наименование

структурного подразделения;

- 2) заголовок;
- 3) крайние даты (дата начала, дата окончания).

При регистрации обращения на лицевой стороне первого листа указывается дата поступления и регистрационный номер.

5.2. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

- 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению;
- 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

- 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

5.3. В журнале регистрации обращений фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение граждан подписано двумя и более авторами, а также подписано членами одной семьи, то в графе «Ф.И.О.» указывается первый автор и делается отметка «Коллективное».

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. В графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю при его наличии.

5.4. На обращениях граждан, принятых на личном приеме главного врача, указывается дата и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.5. Письменное обращение направляется заместителю главного врача медицинского по медицинской части учреждения для предварительного рассмотрения по компетенции обращения и наложения резолюции по обращению.

5.6. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению,
- о направлении обращения по принадлежности в другое медицинское учреждение/государственный орган/орган местного самоуправления,
- об оставлении обращения без рассмотрения.

5.7. Обращение, рассмотрение которого не входит в компетенцию медицинского учреждения, и поступившие от заявителя подлинные документы передаются в другое учреждение для рассмотрения по принадлежности не позднее чем в семидневный срок, с извещением об этом заявителю.

5.8. Не допускается направление обращения для рассмотрения в организации и (или) тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

5.9. О передаче заявлений для рассмотрения в другие учреждения делаются соответствующие отметки в регистрационной карточке.

5.10. По результатам окончательного рассмотрения обращения заносятся сведения о заявителе и рассмотренном обращении, указания об исполнителе, сроке исполнения, о характере обращения, причинах, проставляется дата отправления ответа заявителю.

5.11. Письменное обращение, поступившее в медицинское учреждение в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

5.12. Обращения граждан считаются рассмотренными, если по всем вопросам приняты необходимые меры либо даны исчерпывающие ответы, соответствующие законодательству.

5.13. Ответ на обращение готовится на бланке медицинского учреждения.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

5.14. Гражданам сообщается о решениях, принятых по их обращениям, в случаях неудовлетворительного решения дается мотивированный отказ с разъяснением порядка его обжалования.

5.15. В случае неудовлетворительного решения гражданину разъясняется порядок обжалования принятого решения.

Решения руководителя медицинского учреждения могут быть обжалованы в министерство здравоохранения региона, где расположено медицинское учреждение.

5.16. Ответ на обращение подписывается главным врачом медицинского учреждения или лицом, исполняющим его обязанности?

5.17. В ответе медицинской организации на обращение, направленное лицом, не имеющим письменного согласия пациента на предоставление сведений, составляющих врачебную тайну, а также лицом, не являющимся его законным представителем - необходимо указывать на невозможность предоставления запрашиваемой информации в соответствии со статьей 13 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».

Ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативно-правовые акты.

5.18. Журнал регистрации обращения граждан находится у секретаря ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ».

5.19. Секретарь ГБУЗ «ДСП № 45» ведет регистрацию обращения граждан согласно журналу (Приложение № 5).

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в медицинском учреждении проводится руководителем медицинского учреждения, его заместителями, заведующими структурных подразделений медицинского учреждения. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан путем размещения на информационных стендах, а также на сайте медицинского учреждения в сети "Интернет".

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Прием граждан должностными лицами ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» осуществляется согласно графику (Приложение № 3).

6.4. Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не может быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции должностного лица ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

6.5. В случае если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его повторного приема. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней.

6.6. Запись устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме заносится в «Журнал приема граждан заместителя главного врача и заведующих структурных подразделений» (Приложение № 2 к настоящему Регламенту).

6.7. По итогам рассмотрения обращения формируется дело, которое содержит: письменное обращение, запрос или регистрационную карточку устного обращения;

- ответ заявителю;
- материалы, полученные в ходе рассмотрения обращения.

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

7.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного настоящим Положением, возлагается на руководителя медицинского учреждения. Руководитель контролирует работу с обращениями граждан и организацией их приема как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и секретаря.

7.2. Медицинское учреждение анализирует содержание поступающих обращений, руководитель медицинского учреждения принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.3. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан создается постоянно действующая комиссия, которая не реже одного раза в квартал проводит проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссия разрабатывает и вносит руководителю медицинского учреждения предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные

обращения, а также другие обращения по указанию руководителя медицинского учреждения.

7.4. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется штамп (пометка) «Особый контроль».

7.5. На обращение оформляется контрольная карточка в двух экземплярах. Один экземпляр контрольной карточки вместе с обращением направляется исполнителю, другой остается у должностного лица, осуществляющего контроль за исполнением поручений по обращениям граждан. Контрольная карточка оформляется должностным лицом, осуществляющим контроль.

7.6. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответов заявителям.

7.7. Должностные лица на основании имеющихся у них контрольных карточек и переписки контролируют ход и результаты разрешения обращений, направленных в подведомственные учреждения.

7.8. Контрольная карточка (после внесения в нее исполнителем информации о содержании ответа заявителю, его номера и даты подписания) возвращается должностному лицу, осуществляющему контроль за исполнением поручений по обращениям граждан, для формирования картотеки, включенной в номенклатуру дел, журналов и картотек. Сведения о результатах рассмотрения обращений переносятся в журнал учета предложений, заявлений и жалоб, который представляется для проверки своевременности и правильности выполнения принятых решений: руководителю медицинского учреждения ежемесячно, инспектирующим (проверяющим) - по их требованию.

7.9. Картотека контрольных карточек хранится 5 лет после окончания ее ведения делопроизводством, затем уничтожается в установленном порядке.

7.10. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности медицинского учреждения, в сообщении также указывается, какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений.

7.11. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

7.12. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:

- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
- содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
- своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения;
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

7.13. Решение о снятии обращения с контроля принимают руководитель медицинского учреждения. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

7.14. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан проверяется при инспектировании, а также путем целевых проверок. Плановые проверки проводятся не реже 1 раза в год. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

7.15. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

7.16. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются руководителю медицинского учреждения в виде аналитических справок и отчетов "О работе по рассмотрению обращений и организации приема граждан".

Руководители медицинских учреждений и должностные лица, ответственные за работу с обращениями граждан, осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

7.17. Ежеквартально до 20 числа месяца, следующего за отчетным кварталом ответственный по работе с обращениями граждан заполняет на портале «Информационная система Департамента здравоохранения города Москвы» или на персональном сайте медицинской организации в разделе «Мониторинг деятельности медицинской организации» таблицу «Мониторинг обращений граждан».

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПРИЕМЕ ГРАЖДАН ГЛАВНЫМ ВРАЧОМ ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»

I. Общие положения

1.1. Прием граждан осуществляется главным врачом ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и города Москвы, а также настоящим Положением.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к компетенции главного врача ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», проводится в целях поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращений).

II. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан главным врачом ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

2.2. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещён на официальном сайте ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ» в сети Интернет, а также на информационных досках в учреждении.

2.3. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете главного врача.

2.4. Запись граждан на личный прием производится в секретариате учреждения. Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не может быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции главного врача ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ»;
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

2.4.1. В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме главным врачом с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается главным врачом и направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

2.4.2. В случае если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию главного врача ГБУЗ «ДСП № 45 ДЗМ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

2.5. В случае если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его повторного приема главным врачом. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней.

2.6. При записи на личный прием к главному врачу секретарь осуществляет регистрацию устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в «Журнале приема граждан главным врачом» (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.7. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится до главного врача для определения даты проведения личного приема.

2.8. При определении даты приема главный врач, в случае необходимости, дает поручение заведующим отделениями учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема. Дата, место и время приема граждан определяется главным врачом, в установленные дни и часы приема с учетом его рабочего плана и доводятся до сведения граждан по контактными каналам связи.

III. Прием граждан главным врачом

3.1. Главный врач проводит прием граждан по предварительной записи в своем служебном кабинете каждый понедельник с 15.00 до 19.00 часов.

3.1.1. При возникновении срочной необходимости, неотложности решения, конфликтной ситуации, требующих незамедлительного разрешения возникшей проблемы, главный врач принимает граждан в любое время рабочего дня (при условии нахождения в своем служебном кабинете и отсутствии других неотложных мероприятий).

3.1.2. В случае если главный врач в силу исполнения ими других служебных обязанностей отсутствует в служебном кабинете или не может принять гражданина, обратившегося с вопросом, требующим безотлагательного решения, данный гражданин направляется к заместителю главного врача по медицинской части либо заведующей отделением, в компетенцию которого входит решение указанной проблемы.

3.2. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.3. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение (с согласия гражданина) может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) и в дальнейшем заносится в «Журнале приема граждан главным врачом» (далее - Журнал). В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в Журнале и последующему направлению для разрешения по существу специалистам учреждения в соответствии с их компетенцией. Гражданину сообщается о дате, времени, месте следующего приема, а также данные специалиста, у которого он сможет получить интересующие его сведения.

3.5. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема главным врачом заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются главным врачом, и передаются в секретариат учреждения для последующей регистрации и учета в Журнале.

3.6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения должностными лицами учреждения, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину может быть предложен прием у главного врача учреждения.