

Приложение № 1 к приказу

От 05.04.2019 г. № 172-А

Утверждаю

Главный врач

ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 22»



Т.А. Федорина

«05» апреля 2019 г.

Положение об организации личного приема граждан и проведения собрания с приписным населением в ГБУЗ НСО «Городская клиническая поликлиника № 22»

1. Общие положения

1.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федерально-конституционными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

1.2. Личный прием граждан в ГБУЗ НСО «ГКП № 22» проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственное бюджетное учреждение Российской Федерации на основе качественного и своевременного рассмотрения предложений, заявлений и жалоб (далее - обращение).

1.3. Прием граждан в ГБУЗ НСО «ГКП № 22» проводят главный врач, заместители главного врача и уполномоченные должностные лица.

1.4. Должностные лица, осуществляющие прием граждан, обязаны объективно разбираться по существу обращения, принимать все необходимые меры для оперативного и полного разрешения поставленных вопросов, корректно и внимательно относиться к гражданам, обратившимся на личный прием.

1.5. Должностное лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере ведения ГБУЗ НСО «ГКП № 22».

1.6. При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям ГБУЗ НСО «ГКП № 22».

1.7. В случае отрицательного решения вопроса заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты.

2. Организация личного приема граждан. Работа приемной ГБУЗ НСО «ГКП № 22».

2.1. Личный прием граждан в ГБУЗ НСО «ГКП № 22» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса, устного личного обращения, по телефону. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте ГБУЗ НСО «ГКП № 22» в сети Интернет, а также в административных зданиях учреждения.

2.2. Заявления граждан о приеме рассматриваются ГБУЗ НСО «ГКП № 22» на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ГБУЗ НСО «ГКП № 22»;
- 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;

Если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в личном приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

Если на обращение гражданина (устное или письменное) ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения.

2.3. Личный прием граждан, обратившихся непосредственно в ГБУЗ НСО «ГКП № 22» с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием к главному врачу (заместителям главного врача), ведется секретарём или делопроизводителем в приемной главного врача. Личный прием граждан, обратившихся непосредственно к заместителям главного врача или руководителям структурных подразделений ведется внутри структурных подразделений без предварительной записи с фиксированием информации в Журнале личного приема граждан ГБУЗ НСО «ГКП № 22») с самостоятельным установлением дней и часов приема граждан, в зависимости от загруженности лица, осуществляющего личный прием.

Прием граждан ведется по адресам:

- г. Новосибирск, ул. Зорге 47/1;
- г. Новосибирск, ул. Зорге 47а;
- г. Новосибирск, ул. Сибиряков Гвардейцев 60;

Личный прием граждан главным врачом, его заместителями и уполномоченными лицами ведется в соответствии с Графиком личного приема граждан главным врачом ГБУЗ НСО «ГКП № 22» и его заместителями (Приложение № 3к приказу).

2.4. При личном обращении гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. При отказе гражданина представить документы, удостоверяющие его личность, или документы, их заменяющие, обращение гражданина не подлежит рассмотрению и посетителю отказывается в личном приеме.

2.5. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию ГБУЗ НСО «ГКП № 22», работник приемной разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие учреждения.

2.6. При соблюдении требований, указанных в пункте 2.2 настоящего Положения, работник приемной дает устную консультацию обратившемуся гражданину.

2.7. В случаях, когда поставленные гражданином вопросы не могут быть решены работником приемной, дальнейшая работа с заявителем проводится с привлечением работника структурного подразделения ГБУЗ НСО «ГКП № 22», в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос.

2.8. Если гражданин не удовлетворен данными ему разъяснениями, работник приемной обязан рекомендовать заявителю:

- подготовить письменное обращение с изложением интересующих его вопросов для последующего рассмотрения. При необходимости работник приемной оказывает помощь в оформлении обращения;

- либо записаться на личный прием к главному врачу (заместителям главного врача). В этом случае предварительная запись производится непосредственно в ходе приема.

2.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, регистрируются секретарём или делопроизводителем в приемной главного врача. По просьбе гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения с указанием даты и входящего регистрационного номера.

2.10. Предварительная запись на прием к главному врачу (заместителю главного врача) и уполномоченным должностным лицам ведется в соответствии с распределением обязанностей и установленным Графиком приема граждан (приложение № 3).

2.11. При осуществлении предварительной записи на прием к главному врачу (заместителям главного врача) содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в Журнал личного приема граждан.

2.12. Сведения о произведенной предварительной записи на личный прием со всеми сопутствующими материалами и документами незамедлительно доводятся до главного врача или его заместителей для определения даты проведения личного приема.

2.13. При определении даты приема главный врач, его заместители, и уполномоченные должностные лица в случае необходимости, дают поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений ГБУЗ НСО «ГКП № 22» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

2.14. Дата, время и место приема граждан определяются лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана и в срок не более 7 дней доводятся до гражданина секретарём или делопроизводителем.

3. Прием граждан Главным врачом, его заместителями и уполномоченными должностными лицами

3.1. Главный врач, его заместители и уполномоченные должностные лица проводят прием граждан в служебных кабинетах либо в помещениях приемной ГБУЗ НСО «ГКП № 22».

3.2. По решению главного врача и его заместителей к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники ГБУЗ НСО «ГКП № 22»

3.3. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.4. Если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое в установленном порядке подлежит регистрации секретарем или делопроизводителем и последующему направлению для рассмотрения по существу структурными подразделениями ГБУЗ НСО «ГКП № 22» в соответствии с их компетенцией.

4. Прием граждан иными должностными лицами.

4.1. Главный врач, его заместители и уполномоченные лица при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной секретарем или делопроизводителем, вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан должностным лицам (не ниже начальника структурного подразделения), в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы.

4.2. Прием граждан должностными лицами проводится в срок, не превышающий 7 календарных дней, с даты получения поручения главного врача и его заместителей.

Информация о дате, времени и месте приема гражданина должностным лицом определяется и доводится до гражданина в соответствии с п.2.14 настоящего Положения.

5. Работа по обобщению и анализу результатов личного приема граждан

5.1. Результаты рассмотрения заносятся в журнал регистрации обращений граждан, при необходимости формируется поручение, исполнение которого контролируется.

5.2. Поручения Главного врача или его заместителей, данные по результатам личного приема структурным подразделениям ГБУЗ НСО «ГКП № 22» в обязательном порядке ставятся на контроль, который осуществляет секретарь или делопроизводитель.