

**Положение  
об организации приема граждан главным врачом  
ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ»**

**1. Общие положения**

1.1. Прием граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федерально-конституционными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Прием граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» 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. Главный врач, осуществляющий прием граждан, обязан 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.

1.4. Главный врач, осуществляющий прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ».

1.5. При положительном решении вопроса должны быть приняты конкретные меры по его реализации, даны соответствующие поручения структурным подразделениям ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ».

1.6. В случае отрицательного решения вопроса, заявителю в обязательном порядке должны быть разъяснены причины отказа со ссылкой на действующие нормативные правовые акты. При необходимости, а также по требованию заявителя ему должен быть разъяснен порядок дальнейших действий по обжалованию принятого решения.

## **2. Организация приема граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ»**

2.1. Прием граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» осуществляется на основе личных волеизъявлений граждан.

2.2. Информация о порядке приема граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» в сети Интернет, а также в поликлиническом и административном зданиях учреждения.

2.3. Заявления граждан о приеме главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ»;
- 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.

2.4. Запись на прием к главному врачу ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ», обратившихся граждан непосредственно в ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием главному врачу, ведется секретарем в приемной главного врача.

Прием граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ», ведется в соответствии с Графиком приема граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ».

2.5. 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.

2.6. Если поставленные посетителем вопросы не входят в компетенцию ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ», секретарь приемной разъясняет гражданину его право и порядок обращения в соответствующие учреждения.

2.7. В случаях, когда поставленные гражданином вопросы не могут быть решены секретарем приемной, дальнейшая работа с заявителем проводится с привлечением работника структурного подразделения ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ», в компетенцию которого входит рассматриваемый вопрос.

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

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

- либо записаться на прием к главному врачу ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ». В этом случае предварительная запись производится непосредственно в ходе приема.

2.9. Письменные обращения граждан, принятые в ходе приема, регистрируются у секретаря приемной. По просьбе гражданина на втором экземпляре письменного обращения проставляется отметка о принятии обращения с указанием даты и входящего регистрационного номера.

Дальнейшая работа с письменным обращением ведется в порядке, установленном для письменных обращений.

1.1. При осуществлении предварительной записи на прием к главному врачу содержание устного обращения вместе с другими сведениями о гражданине заносится в учетную карточку личного приема граждан (приложение № 3 к приказу).

1.2. Сведения о произведенной предварительной записи на личный прием на бумажном носителе (учетная карточка личного приема граждан) со всеми сопутствующими материалами и документами незамедлительно доводятся до главного врача для определения даты проведения личного приема.

1.3. При определении даты приема главный врач, в случае необходимости, дает поручения должностным лицам соответствующих структурных подразделений ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

## **2. Прием граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ»**

2.1. Прием граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» осуществляется в служебном кабинете главного врача.

2.2. По решению главного врача к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные работники ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ».

2.3. 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.

2.4. 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 у секретаря приемной и последующему направлению для рассмотрения по существу структурными подразделениями ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» в соответствии с их компетенцией.

### **3. Работа по обобщению и анализу результатов приема граждан главным врачом ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ»**

3.1. Результаты рассмотрения заносятся в учетную карточку личного приема граждан, подписывается главным врачом, проводившим личный прием. Затем учетная карточка личного приема граждан регистрируется в журнале регистрации обращений граждан (присваивается входящий номер и дата), при необходимости формируется поручение, должностным лицам для его исполнения. Карточка личного приема на бумажном носителе, подписанная главным врачом, проводившим личный прием, подшивается в соответствующее номенклатурное дело.

3.2. Поручения Главного врача, данные по результатам личного приема структурным подразделениям ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» в обязательном порядке ставятся на контроль, который осуществляет секретарь приемной.

Секретарь приемной (ответственный за личный прием граждан главным врачом), заведующий поликлиникой, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по клинико-экспертной работе, юрисконсульт систематически анализируют обращения, поступившие в ходе личного приема и результаты их рассмотрения ежемесячно не позднее 29 числа месяца, следующего за отчетным.

Приложение № 2  
к Положению  
об организации приема граждан  
главным врачом  
ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ»

ГРАФИК  
ПРИЕМА ГРАЖДАН ГЛАВНЫМ ВРАЧОМ

Ф.И.О.	ДОЛЖНОСТЬ	МЕСТО ПРИЁМА	ДНИ НЕДЕЛИ И ЧАСЫ ПРИЕМА
Мубаракшин Наиль Азатович	Главный врач	Административное здание ГАУЗ «Мензелинская ЦРБ» г.Мензелинск, ул. Гурьянова, д.98/6 (приёмная)	Каждый вторник с 14:00 до 15:00

## КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

Лицевая сторона

Фамилия	_____
Имя, отчество (последнее – при наличии)	_____
Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости)	_____
Дата приема	_____
Должностное лицо, осуществляющее прием (фамилия, инициалы и должность)	_____
Содержание устного обращения	_____ _____ _____
Информация о результатах приема	_____ _____ _____

Оборотная сторона

Принято письменное обращение. Направлено в	_____
	_____
	_____ «__» _____ 20__ г.
Регистрационный №	_____
Сведения в карточку внесены (фамилия, инициалы, должность)	_____ _____
Примечание	_____ _____ _____