

УТВЕРЖДЕН
приказом
главного врача ГБУЗ АО «ОКПБ»
№ 143 от 10.03.2020 г.

РЕГЛАМЕНТ
организации личного приема граждан
в администрации ГБУЗ АО «ОКПБ»

I. Общие положения

1.1. Прием граждан в администрации ГБУЗ АО «ОКПБ» осуществляется в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона № 59-ФЗ от 2.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Астраханской области, а также настоящим Регламентом.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации ГБУЗ АО «ОКПБ», проводится в целях поддержания непосредственных контактов представителей учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращений).

1.3. Прием граждан в администрации ГБУЗ АО «ОКПБ» проводят главный врач, его заместители (по лечебной работе, по клинико-экспертной работе и по судебно-экспертной работе), а также главный внештатный психиатр МЗ АО.

II. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в администрации ГБУЗ АО «ОКПБ» 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) размещается на официальном сайте ГБУЗ АО «ОКПБ» в сети Интернет, а также на информационных стендах в административном корпусе по адресу Началовское шоссе, 15, и здании диспансерного отделения (ДО) по адресу ул. 3. Космодемьянской, 95.

2.3. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете должностного лица, на имя которого поступило данное обращение.

2.4. Запись граждан на личный прием производится в канцелярии учреждения, либо в канцелярии ДО. 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 администрации ГБУЗ АО «ОКПБ»;
- 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 или его заместителем с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается главным врачом или его заместителем 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 администрации ГБУЗ АО «ОКПБ», 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 или его заместителями. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней.

2.6. При записи на личный прием к главному врачу или его заместителям делопроизводитель канцелярии осуществляет регистрацию устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием (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 или его заместителей для определения даты проведения личного приема.

2.8. При определении даты приема главный врач или его заместители, в случае необходимости, дают поручения начальникам отделов или заведующим отделениями учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема. Дата, место и время приема граждан определяются должностным лицом, осуществляющим прием, 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 и его заместителями

3.1. Главный врач и его заместители (по лечебной работе, по клинично-экспертной работе и по судебно-экспертной работе) проводят прием граждан по предварительной записи в своих служебных кабинетах каждую среду с 16.00 до 18.00 часов.

Главный врач ГБУЗ АО "ОКПБ прием осуществляет по адресу: Началовское шоссе, 15, кабинет № 306.

Заместитель главного врача по лечебной работе прием осуществляет

- каждую среду по **четным** числам месяца по адресу: ул. 3. Космодемьянской, 95 (диспансерное отделение), кабинет № 201.

- каждую среду по **нечетным** числам месяца по адресу: ул. Началовское шоссе, 15, кабинет № 307.

Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе прием осуществляет по адресу: Началовское шоссе, 15, кабинет № 304.

Заместитель главного врача по судебно-экспертной работе прием осуществляет по адресу: Началовское шоссе, 15 кабинет №101.

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

3.1.2. В случае если главный врач или его заместители в силу исполнения ими других служебных обязанностей отсутствуют в служебном кабинете или не могут принять гражданина, обратившегося с вопросом, требующим безотлагательного решения, данный гражданин направляется к начальнику отдела либо заведующему 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 Журнал учета граждан, обратившихся на личный прием (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 или его заместителями заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом,

осуществляющим прием, и передаются в канцелярию 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.

Приложение № 1 к «Регламенту
организации личного приема граждан
в администрации ГБУЗ АО «ОКПБ»,
утвержденному приказом
главного врача ГБУЗ АО «ОКПБ»
№ 143 от 10.03.2020 г.

ЖУРНАЛ **учета граждан, обратившихся на личный прием**

№ п/п	Дата приема	Ф.И.О. гражданина	Адрес места жительства гражданина	Краткое содержание обращения	Отметка о результатах приема (принятое решение)	Ф.И.О. и должность лица, проводившего прием
1	2	3	4	5	6	7

КАРТОЧКА
личного приема гражданина
«___»_____2015 г.

(Фамилия, имя, отчество гражданина)

(Адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения гражданина

Содержание принятого решения по обращению гражданина

*(должность лица, производившего
личный прием)*

(подпись)

(фамилия и инициалы)