

**Положение  
об организации приема граждан главным врачом  
КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ»**

**1. Общие положения**

1.1. Прием граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федерально-конституционными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативными актами Правительства Российской Федерации, нормативно-распорядительными документами Департамента здравоохранения и Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Прием граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская 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 КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ».

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

2.1. Прием граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ» осуществляется на основе личных волеизъявлений граждан.

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

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

- просьба гражданина о личном приеме не должна быть анонимной;

- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции КГБУЗ «Кавалеровская 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 КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ», обратившихся граждан непосредственно в КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ» с целью получения устной консультации либо для предварительной записи на прием главному врачу, ведется секретарем в приемной главного врача.

Прием граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ», ведется в соответствии с Графиком приема граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская 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 КГБУЗ «Кавалеровская 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 КГБУЗ «Кавалеровская 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 КГБУЗ «Кавалеровская 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.

2.10. 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 № 5 к приказу).

2.11. 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.

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

2.13. Дата, время и место приема граждан определяются лицом, осуществляющим прием, с учетом его рабочего плана и в срок не более 7 дней доводятся до отдела делопроизводства и документационного контроля, которое оперативно доводит данную информацию до сведения граждан по контактными каналам связи.

### **3. Прием граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ»**

3.1. Прием граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ» осуществляется в служебном кабинете главного врача.

3.2. По решению главного врача к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные работники КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ».

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

### **4. Работа по обобщению и анализу результатов приема граждан главным врачом КГБУЗ «Кавалеровская ЦРБ»**

4.1. 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 (приложение № 3 к приказу) (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.

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

4.3. Секретарь приемной (ответственный за личный прием граждан главным врачом), заведующий поликлиникой, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель

главного врача по клинико-экспертной работе систематически анализируют обращения, поступившие в ходе личного приема и результаты их рассмотрения ежемесячно не позднее 29 числа месяца, следующего за отчетным.