

**ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ «ЮРЬЕВ – ПОЛЬСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

П Р И К А З

от 29 мая 2023 года

№ 66.04

*Об утверждении Типового положения о порядке
Проведения личного приема граждан в ГБУЗ ВО
«Юрьев-Польская ЦРБ»*

В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Владимирской области № 633 от 26.05.2023 года п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Единый день личного приема граждан главным врачом еженедельно по вторникам с 14:00 до 18:00.
2. Утвердить Типовое положение о порядке проведения личного приема граждан в ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
3. Утвердить Типовую форму «Карточка личного приема» согласно приложению №2 к настоящему приказу.
4. Главному врачу обеспечить:
 - 4.1. Информирование:
 - 4.1.1. граждан о порядке личного приема посредством размещения соответствующей информации на стендах в зданиях медицинских учреждений на официальных сайтах в сети «Интернет», на официальных страницах ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ»;
 - 4.1.2. администраций муниципального образования Юрьев-Польский район и муниципального образования город Юрьев-Польский Владимирская область о проведении Единого дня личного приема граждан в целях размещения указанной информации на официальных сайтах в сети «Интернет» и на страницах в социальных сетях органов местного самоуправления.
 - 4.2. в пятницу каждой недели, предшествующей Единому дню личного приема граждан, размещение о нем информации на стендах в зданиях медицинских организаций, на официальных сайтах в сети «Интернет» и на страницах в социальных сетях;
 - 4.3. размещение информации обо всех поступивших в ходе личного приема граждан обращениях в раздел РТ МИС «Обращения» с последующим приложением копии ответа заявителю (при наличии письменного ответа);
 - 4.4. еженедельно проводить анализ вопросов, поднимаемых гражданами в устных обращениях и анализ результатов рассмотрения обращений с целью выявления и устранения недостатков.
 - 4.5. ежеквартально к 5 числу месяца, следующего за отчетным периодом, представлять нарастающим итогом в отдел ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности Министерства здравоохранения Владимирской области информационную справку о проведенных мероприятиях и принятых мерах по устранению недостатков, выявленных в ходе рассмотрения обращений (закуплены лекарственные препараты, приобретено оборудование, произведен ремонт им др.)
 - 4.6. усилить внутренний контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан с целью предупреждения роста качества обращений.
5. Лица, допустившие нарушения порядка работы с обращениями граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством РФ.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



О.В.Кондратьев



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

О.В.Кондратьев

2023 г.

Приложение №1

к приказу ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ»

от 29 мая 2023 г. № 66.0

**ТИПОВОЕ ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН В
ГОСУДАРСТВЕННОМ БЮДЖЕТНОМ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ «ЮРЬЕВ – ПОЛЬСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

1. Общие положения.

1.1. Типовое положение о порядке проведения личного приема граждан в ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» определяет порядок обеспечения реализации гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, права обращаться лично к главному врачу ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» с предложениями, заявлениями, жалобами, а также устными обращениями.

1.2. Личный прием граждан в ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также настоящим положением.

Личный прием граждан в ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» проводит главный врач.

2. Запись на личный прием.

2.1. Запись граждан на личный прием осуществляется секретарем-машинисткой (руководителем) ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» в соответствии с графиком личного приема граждан должностными лицами на основании письменных заявлений граждан, а также по телефону.

Письменные заявления граждан о записи на личный прием регистрируются в установленном порядке и рассматриваются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2.2. Заявления граждан о записи на личный прием могут быть направлены - почтовым отправлением по адресам государственных учреждений здравоохранения Владимирской области;

- в форме электронного документа посредством его отправки на официальный адрес электронной почты государственных учреждений здравоохранения Владимирской области. Заявления о записи на личный прием должны соответствовать следующим требованиям:

- заявление должно быть изложено в письменном виде;

- в заявлении должны быть конкретизированы вопросы, по которым заявитель желает записаться на личный прием;

- заявление не должно содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц и членов их семьи, а также других лиц.

2.4. Заявитель вправе приложить к заявлению о записи на личный прием материалы и документы, обосновывающие или поясняющие, по его мнению, суть обращения.

2.5. Для проведения личного приема сотрудниками ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» представляется информация и справочные материалы по существу заявления результаты принятых мер по предыдущим обращениям.

3. Личный прием граждан.

3.1. К участию в проведении личного приема граждан привлекаются при необходимости заместители главного врача ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» по направлениям деятельности, а также и иные должностные лица учреждения.

3.2. До начала личного приема граждан ответственный сотрудник ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» предоставляет должностному лицу, проводящему прием, список граждан, записавшихся на личный прием с приложением информации и справочных материалов по существу заявления, результаты принятых мер по предыдущим обращениям по каждому заявителю.

3.3. До начала личного приема гражданин, приглашенный на прием, предъявляет сотруднику ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» паспорт или иной документ, удостоверяющий его личность.

Граждане, находящиеся в состоянии наркотического, токсического или алкогольного опьянения, на личный прием не допускаются.

3.4. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности согласно записи

3.5. Правом на личный прием в первоочередном порядке пользуются:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы - по вопросам, регулируемым Законом Российской Федерации от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»;
- сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации - по вопросам своей деятельности.

3.6. Содержание устного обращения гражданина, озвученного на личном приеме, заносится в карточку личного приема гражданина. В случае согласия гражданина должностным лицом ведущим личный прием, предоставляется устный ответ по обращению, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». О порядке дальнейшего рассмотрения заявления и подготовки письменного ответа гражданин уведомляется устно во время личного приема.

3.7. Если на личном приеме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается изложить интересующие его вопросы в письменном обращении, которое подлежит регистрации как вновь поступившее в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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

3.9. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц, прием может быть прекращен по решению главного врача. Информация об указанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

3.10. Карточка личного приема с заданиями и поручениями, выданными по результатам личного приема соответствующим должностным лицом, ставится на контроль в ГБУСО ВО «Юрьев-Польская ЦРБ».

3.11. Ответы на письменные обращения граждан, поступившие в ходе личного приема, направляются заявителям за подписью главного врача ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ»

3.12. Задания и поручения по результатам личного приема считаются исполненными, если все поставленные гражданами вопросы рассмотрены, решены и по ним даны объективные и всесторонние разъяснения.

3.13. Материалы личного приема граждан, а также информация о принятых по обращениям мерах направляются должностному лицу, осуществлявшему личный прием.

3.14. После возвращения материалов личного приема граждан в случае если по ним не поступает дополнительных поручений, они снимаются с контроля. Если рассмотрение обращения остается на контроле, делается запись о продлении срока рассмотрения обращения.

3.15. Документы по личному приему формируются в отдельные папки в соответствии с утвержденной номенклатурой дел и хранятся в ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ» в течение 5 лет, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач

О.В.Кондратьев
2023 г.

Приложение №2
к приказу ГБУЗ ВО «Юрьев-Польская ЦРБ»
от 29 мая 2023 г. № 66.0

БЛАНК ЗАЯВЛЕНИЯ О ЗАПИСИ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ (образец)

Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Владимирской области
«Юрьев-Польская центральная районная больница»

« _____ » _____ 2023 г.

№ _____

Фамилия заявителя _____

Имя заявителя _____

Отчество заявителя _____

Адрес _____

Контактный телефон _____ Электронная почта _____

Краткое содержание устного обращения _____

Исполнитель _____

Резолюция _____

Срок исполнения _____ Автор резолюции _____

(должность, подпись, расшифровка)

Решение, принятое по устному обращению _____

Дан ответ по существу (устно) _____

Дан ответ по существу с направлением письменного ответа _____

Обеспечен прием специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции _____

Другое решение _____

Снято с контроля _____

(дата)

(должность, подпись, расшифровка)