

**Регламент
организации личного приема граждан в администрации
ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ»**

1. Общие положения

1.1. Прием граждан в администрации ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» осуществляется в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального Закона № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Самарской области, а также настоящим Регламентом.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенными к компетенции администрации ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ», 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 СО «Сызранская ЦГРБ» проводят главный врач.

2. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в администрации ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» 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 СО «Сызранская ЦГРБ» в сети Интернет, а

также на информационных стендах в административном корпусе по адресу : г. Сызрань, ул. Комарова,1.

2.3. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете главного врача.

2.4. Запись граждан на личный прием производится канцелярией 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 СО «Сызранская ЦГРБ»;
- 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 СО «Сызранская ЦГРБ», 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 секретарь главного врача 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 для определения даты проведения личного приема.

2.8. При определении даты приема главный врач, 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 контактным каналам связи

3. Прием граждан главным врачом и его заместителями

3.1. Главный врач проводят прием граждан по предварительной записи в своих служебных кабинетах каждый вторник с 09.00 до 11.00 часов с привлечением заместителей главного врача в соответствии с компетенцией.

- Главный врач ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» прием осуществляет по адресу: г.Сызрань, ул. Комарова,1.

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

3.1.2. В случае если главный врач в силу исполнения им других служебных обязанностей отсутствует в служебном кабинете или не может принять гражданина, обратившегося с вопросом, требующим безотлагательного решения, данный гражданин направляется к одному из заместителей, 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 заносится 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 оказано 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 СО «Сызранская ЦГРБ»,
утвержденному приказом
главного врача ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ»
№ 1 от 22.02.2012 г

ЖУРНАЛ
учета граждан, обратившихся на личный прием

№ п/п							

Приложение № 2 к «Регламенту организации личного приема граждан в администрации ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ», утвержденному приказом главного врача ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ» № 111 от 1 г.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН в ГБУЗ СО «Сызранская ЦГРБ»

№ _____ Дата приема _____
Ф.И.О. _____
Адрес _____
Телефон _____

Краткое содержание устного обращения:

Ф.И.О. ведущего прием
Резолюция

Кому и что поручено

Результат рассмотрения устного обращения