ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БАШКОРТОСТАН
ИШИМБАЙСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА

П Р И К А З

«15» марта 2024 г. № 249

Об организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Башкортостан Ишимбайская центральная районная больница

В целях применения статьи 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», учитывая приоритет соблюдения прав, свобод граждан, в том числе в сфере охраны здоровья граждан

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Башкортостан Ишимбайская центральная районная больница (далее – учреждение) согласно приложению 1 к настоящему приказу.
2. Утвердить форму графика личного приема граждан в учреждении согласно приложению 2 к настоящему приказу, подлежащий ежегодному утверждению.
3. Предоставить организационно – методическому отделу учреждения право осуществлять контроль за своевременным и качественным исполнением входящих документов в соответствии с действующим законодательством.
4. Положение об организации личного приема граждан в учреждении и график личного приема главного врача и его заместителей разместить на сайте учреждения и информационных стендах.
5. Секретарю главного врача обеспечить сбор, подготовку и представление сводной информации о результатах приема граждан в учреждении.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач Р.И. Гайнетдинов

Приложение 1

к приказу учреждения
от 15.03.2024 № 249

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации личного приема граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Башкортостан Ишимбайская центральная районная больница

I. Общие положения

1. Прием граждан в государственном бюджетном учреждении здравоохранения Республики Башкортостан Ишимбайская центральная районная больница (далее учреждение) осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также настоящим Положением.

2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции учреждения, проводится в целях поддержания непосредственных контактов учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений, предложений и жалоб заявителей.

3. Прием граждан в учреждении проводят: главный врач, заместители главного врача и уполномоченные работники.

4. Лицо, осуществляющее прием граждан, несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к деятельности учреждения.

II. Организация приема граждан

5. Личный прием граждан в учреждении осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса и устного личного обращения. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон/факс) размещается на официальном сайте учреждения в сети Интернет.

6. Запись граждан на прием к главному врачу и (или) заместителями главного врача осуществляется секретарем руководителя.

Заявления граждан о приеме рассматриваются на соответствие следующим требованиям:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции учреждения;

обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые заявителем материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

Если заявление гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме с обязательным разъяснением причины отказа.

7. Если в ходе рассмотрения заявления гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных заявителем, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин будет дополнительно уведомлен о дате его приема.

8. При осуществлении записи на прием к главному врачу и (или) заместителям главного врача секретарь руководителя осуществляет регистрацию устного обращения гражда-

нина в Журнале учета граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена приложением № 1 к настоящему Положению.

9. Сведения о произведенной записи на личный прием секретарь руководителя направляет главному врачу или заместителям главного врача в соответствии с распределением полномочий.

10. Главный врач или заместители главного врача в случае необходимости дают поручения работникам структурных подразделений (в порядке субординационной подчиненности и функциональных обязанностей) о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема.

Дата, место и время приема граждан определяется секретарем руководителя.

11. Секретарь руководителя совместно с делопроизводителем канцелярии обобщает и по итогам каждого квартала/года готовит информацию о рассмотрении обращений граждан в учреждении по форме, предусмотренной приложением № 2 к настоящему Положению, представляемая главному врачу.

III. Прием граждан главным врачом и заместителями главного врача

12. Главный врач или заместители главного врача проводят прием граждан в служебных кабинетах.

13. По решению главного врача, заместителей главного врача к участию в проведении ими приема граждан могут привлекаться иные работники учреждения

14. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

15. 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 и в дальнейшем заносится в Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

16. В случаях, если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить заявление в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в канцелярии и последующему направлению на рассмотрение и разрешение по существу работникам учреждения в соответствии с их компетенцией.

17. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема главным врачом или заместителями главного врача заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются секретарю руководителя для последующей регистрации и учета в Журнале.

IV. Прием граждан иными должностными лицами

18. Главный врач или заместители главного врача при ознакомлении с информацией о произведенной предварительной записи к ним на личный прием, представленной секретарем руководителя, вправе делегировать (в письменной форме) полномочия по приему граждан работникам учреждения (не ниже заведующих поликлиник, отделений, отделов, служб), в компетенцию которых, в соответствии с должностными инструкциями, СОПами, алгоритмами, документированными процедурами, методическими рекомендациями и инструкциями, входят рассматриваемые вопросы.

19. Все устные и письменные обращения граждан, полученные во время личного приема заносятся в карточку личного приема гражданина, подписываются и передаются секретарю руководителя для регистрации и учета в Журнале.

Приложение 1

к Положению об организации
личного приема граждан в учреждении

Журнал
учета граждан, обратившихся в Комитет

№	Дата приема	Ф.И.О. заявителя, телефон	Краткое содержание вопроса	Исполнитель	Результаты рассмотрения	Примечание
1	2	3	4	5	6	7

Приложение 2

к Положению об организации
личного приема граждан в учреждении

ИНФОРМАЦИЯ
о рассмотрении обращений граждан за _____ 20__ год (-а)
в государственном бюджетном учреждении здравоохранения
Республики Башкортостан Ишимбайская центральная районная больница

№	Наименование показателя	Значение
1	2	
1.	**Поступило всего обращений**	
	Из них:	
1.1	**по форме:**	
1.1.1	письменных	
1.1.2	в виде электронного документа	
1.1.3	устных	
1.2	**по виду**	
1.2.1	заявлений, в т.ч.:	
1.2.1.1	просьбы о содействии в реализации конституционных прав	
1.2.1.2	сообщения о нарушении законов и иных нормативных правовых актов	
1.2.1.3	сообщения о недостатках в работе учреждения, медицинского персонала и его работников	
1.2.1.4	критика деятельности учреждения, медицинского персонала и его работников	
1.2.2	предложений в т.ч.:	
1.2.2.1	рекомендации по совершенствованию законов, иных нормативно правовых актов	
1.2.2.2	рекомендации по совершенствованию деятельности учреждения, медицинского персонала и его работников	
1.2.2.3	рекомендации по развитию общественных отношений	
1.2.2.4	рекомендации по улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности	
1.2.3	жалоб, в т.ч.:	
1.2.3.1	просьбы о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов	
1.2.3.2	жалобы на действия (бездействие) учреждения, медицинского персонала и его работников	

1.2.4	не обращений, в т.ч.:	
1.2.4.1	оценка деятельности	
1.2.4.2	поздравление	
1.2.4.3	приглашение	
1.2.4.4	соболезнование	
1.2.4.5	текст, не имеющий смысла	
1.2.4.6	материалы на ознакомление	
1.2.4.7	просьба, не основанная на законе	
1.2.5	запросов информации	
1.3	**по источнику поступления:**	
1.3.1	заявитель лично (при обращении непосредственно в приемную структурного подразделения, почтовым отправлением, по электронной почте, через Интернет-приемную)	
1.3.2	Администрация Президента РФ	
1.3.3	Приемная Президента РФ по Республике Башкортостан	
1.3.4	Администрация Главы Республики Башкортостан	
1.3.5	Правительство Республики Башкортостан	
1.3.6	Курултай – Государственное собрание Республики Башкортостан (в т.ч. депутаты)	
1.3.7	Росздравнадзор	
1.3.8	Министерство здравоохранения Республики Башкортостан	
1.3.9	Администрация муниципального района Ишимбайский район Республики Башкортостан и иные органы местного самоуправления, организации и учреждения	
1.3.9.1	правоохранительные органы, в т.ч.:	
1.3.9.2	суд	
1.3.9.3	прокуратура	
1.3.9.4	органы обеспечения безопасности	
1.3.10	органы юстиции	
1.3.10	уполномоченные по правам (человека, ребенка и др.)	
1.3.11	иные источники	
1.4	**по категории заявителя:**	
1.4.1	аграрий	
1.4.2	рабочий	
1.4.3	служащий	
1.4.4	государственный, муниципальный служащий	
1.4.5	предприниматель	
1.4.6	работник образования	
1.4.7	работник здравоохранения	
1.4.8	работник культуры, спорта	
1.4.9	учащийся, студент	
1.4.10	военнослужащий, офицер запаса	
1.4.11	организация	
1.4.12	коллективное	
1.4.13	домохозяйка	
1.4.14	руководитель	
1.4.15	безработный	
1.4.16	БОМЖ	
1.4.17	пенсионер	
1.4.18	беженец-переселенец	
1.4.19	пострадавший от репрессий	
1.4.20	пострадавший от радиации	
1.4.21	труженик тыла	
1.4.22	семьи погибших	
1.4.23	участник ВОВ	
1.4.24	инвалиды ВОВ	
1.4.25	ветеран труда	
1.4.26	ветеран боевых действий	
1.4.27	инвалид по общему заболеванию	
1.4.28	инвалид с детства	

1.4.29	инвалид труда	
1.4.30	инвалид ВС	
1.4.31	семья, имеющая детей-инвалидов	
1.4.32	неполная семья	
1.4.33	многодетная семья	
1.4.34	семья, имеющая близнецов	
1.4.35	опекуны (попечители), приемные родители	
1.4.36	дети-сироты	
1.4.37	малоимущие	
1.4.38	с признаками психического заболевания	
1.4.39	осужденный	
1.4.40	без адреса и фамилии	
1.4.41	категория не установлена	
1.4.42	другие категории	
2.	**результаты рассмотрения:**	
2.1	поддержано	
2.2	поддержано, в т.ч. меры приняты	
2.3	разъяснено	
2.4	не поддержано	
2.5	направлено по компетенции	
2.6	оставлено без ответа	
2.7	дан ответ не по существу	
2.8	находится на рассмотрении	
3.	**По рассмотренным обращениям:**	
3.1	поставлено на контроль	
3.2	поступило повторных обращений	
3.3	поступило неоднократных обращений	
3.4	поступило благодарностей	
3.5	рассмотрено с выездом на место	
3.6	рассмотрено с привлечением лиц иных органов (коллегиально)	
3.7	рассмотрено с участием авторов обращения	
3.8	рассмотрено с нарушением срока	
3.9	количество жалоб, в которых подтвердились приведенные факты	
3.10	количество жалоб, по результатам рассмотрения которых виновные в нарушении прав граждан наказаны	
3.11	привлечено к ответственности за нарушение порядка рассмотрения обращений	
3.12	количество обращений, содержащих сведения о преследовании за обращение	
3.13	выявлено вопросов повышенной активности населения (с указанием кода вопроса)	
3.13	принято мер управляющего воздействия по вопросам повышенной активности населения	
4.	**Проведено личных приемов граждан:**	
4.1	Главным врачом	
4.2	Заместителем(ями) главного врача	
5.	**Принято граждан на личных приемах**	
6.	**Проведено тематических приемов**	
7.	**Мероприятия по совершенствованию работы:**	
7.1	проведено семинаров по практике работы с обращениями граждан	
7.2	размещено материалов в СМИ (на сайтах, в газетах)	
7.3	количество методических материалов, сборников, брошюр, буклетов	
7.4	применение новых форм коммуникаций («горячие линии», «онлайн-конференции», «прямые линии» с руководителями)	
7.5	количество проведенных выездных приемов	
7.6	количество проведенных встреч с населением	
8.	**Количество обращений граждан по вопросам коррупционных проявлений**	
9.	**Информация о вопросах, поставленных в устных и письменных обращений граждан, и о результатах их рассмотрения**	

Приложение 2

к приказу учреждения
от 15.03.2024 № 249

График личного приема граждан
главным врачом и заместителями главного врача

Должность	дни приема	адрес приема	время приема	ФИО ответственного за организацию личного приема, адрес и телефон для записи
Главный врач	пятница	Ишимбай Докучаева, 10 А этаж 3 каб 314	с 16:00 до 17:00	Булыгина О.А., Докучаева 10А, этаж 3, каб. 313, тел.8(34794)6-38-11 e-mail: ishimbay.crb@doctorrb.ru
И.о. заместителя главного врача по медицинской части	вторник	Ишимбай Докучаева, 10 А этаж 1 каб 2	с 12:00 до 13:00	Петайкина А.В., Докучаева 10А, этаж 1, каб. 12, тел.8-987-131-63-43 e-mail: nachmed.ishimbay@mail.ru
Заместитель главного врача по детству и родовспоможению	среда	Ишимбай Гагарина, 48 этаж 1 каб 110	с 14:00 до 15:00	Гатауллина Р.Р. Гагарина, 48, этаж 1, каб. 1, тел.8(34794)6-37-48 e-mail: det-ishim@yandex.ru
Заведующий поликлиникой	ежедневно	Ишимбай Стахановская, 75 этаж 2 каб 224	с 11:00 до 12:00 с 15:00 до 16:00	Галеева А.Ф., Стахановская 75, каб. 224 тел.8(34794)6-37-91 e-mail: ischemgulova@yandex.ru