

Утверждаю:
Главный врач ГБУЗ СК
«Городская детская поликлиника №3»
города Ставрополя

И.Н. Макаренко _____
11.01.2016 год

Регламент работы с обращениями граждан ГБУЗ СК «Городская детская поликлиника №3» города Ставрополя

1. Общие положения

Обращения граждан с предложениями, заявлениями, жалобами - важное средство осуществления и охраны прав личности, укрепления связей с населением, существенный источник информации, необходимой при решении текущих и перспективных вопросов поликлиники.

Являясь одной из форм участия населения в управлении, обращения граждан способствуют усилению контроля за деятельностью поликлиники, борьбе с волокитой, бюрократизмом и другими недостатками в работе.

Обращения граждан выражаются как в письменной, так и в устной форме. В обращениях могут быть поставлены вопросы, касающиеся прав и законных интересов, как автора обращения, так и других граждан или интересов всего общества.

Обращения делятся на предложения, заявления, ходатайства и жалобы:

- обращение - предложение, заявление, ходатайство, жалоба гражданина, изложенные в письменной или устной форме;

- предложение - вид обращения гражданина, направленного на улучшение организации деятельности поликлиники, в целом системы здравоохранения;

- заявление - вид обращения гражданина по поводу реализации прав, свобод, закрепленных Конституцией Российской Федерации и нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края, города Ставрополя;

- ходатайство - вид обращения гражданина, общественной организации, депутата или должностного лица в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

- жалоба - вид обращения гражданина по поводу восстановления его либо другого лица (лиц) прав, свобод и законных интересов, нарушенных действиями (бездействием) юридических или физических лиц;

- коллективное обращение - обращение двух и более граждан, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей.

2. Организация личного приема граждан

1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом ежедневно с **9.00. - 10.00., с 15.00.- 16.00.**

2. Заместителями главного врача: **в часы основного графика работы, ежедневно по утвержденному графику).**

Организацию личного приема главного врача осуществляет секретарь «Приемной».

Запись на прием осуществляется предварительно секретарем «Приемной» - за день до приема с 9.00 до 17.00. и в часы обращения.

3. На каждого гражданина, обратившегося на прием, заполняется карточка личного приема (в электронном виде и на бумажном носителе), в которой указываются дата приема, фамилия, имя, отчество, адрес места жительства заявителя. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина к руководителю. При повторных обращениях ведущий запись делает подборку всех имеющихся материалов по предыдущим обращениям и подкалывает их к карточке.

4. Ожидающие приема граждане приглашаются на беседу секретарем Приемной.

Секретарь, выслушав посетителя, рассмотрев и проанализировав представленные материалы, вносит краткую аннотацию просьбы в электронную базу данных учета посетителей, консультирует посетителя и разъясняет ему порядок разрешения его вопроса.

5. Во время приема секретарь вправе по договоренности направить заявителя на беседу в соответствующее подразделение поликлиники.

6. По просьбе заявителя он может быть принят другим должностным лицом поликлиники в установленные для них дни приема населения. С графиком приема посетители могут ознакомиться через информационно-справочные стенды, на сайте поликлиники.

7. Каждый гражданин имеет возможность сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

8. О заявителях, обратившихся в «Приемную» за разъяснением или консультацией и не требующих приема, секретарь вносит информацию в электронную базу данных учета посетителей.

9. Главный врач при рассмотрении обращений граждан (в том числе, поступившие в вышестоящие организации, учреждения) может приглашать на прием руководителей структурных подразделений, специалистов, создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях; проверять исполнение ранее принятых ими решений по обращениям граждан; поручать рассмотрение обращения ответственным лицам, и принять решение о постановке на контроль обращения гражданина.

10. В ходе приема главный врач уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ.

11. После завершения личного приема секретарь «Приемной» оформляет это поручение в установленном порядке.

12. Контроль за сроками поручений по устному обращению с личного приема осуществляет секретарь «Приемной», который сообщает по телефону исполнителю напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает или уже истек.

13. На обращениях, поставленных на контроль, делается отметка "Контроль", и все направленные документы подлежат возврату в «Приемную».

14. По просьбе заявителя, оставившего свои документы, секретарем «Приемной» ему выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых обращений не делается.

15. Ответы о принятых мерах по реализации поручений по обращениям граждан с личного приема, если по представленным материалам не поступают дополнительные поручения, рассмотренные заявления считаются завершенными, о чем делается отметка в учетной карточке. Материалы хранятся в течение 5 лет, а затем уничтожаются в установленном порядке.

16. Заместители главного врача осуществляют прием граждан в своих кабинетах в часы работы.

Порядок организации, учета и приема посетителей аналогичен организации, учету и приему граждан главным врачом.

17. Ответственность за организацию личного приема граждан сотрудниками структурных подразделений возлагается на руководителей этих структурных подразделений, они контролируют соблюдение единого порядка приема посетителей.

18. Решение вопросов сотрудниками, ведущих личный прием граждан осуществляется в пределах их компетенции, определенной должностными инструкциями. В случае, если сотрудник не может решить вопроса или посетитель неудовлетворен решением, ему должно быть указано, к какому лицу, в какое время и когда он может обратиться.

В случае, если посетитель в этот же день направляется к вышестоящему руководству сотрудник, уведомляет об этом руководство.

19. В целях сокращения нерациональных затрат времени у посетителей в поликлинике и на сайте поликлиники организовывается и регулярно обновляется наглядная справочная информация.

20. В каждом структурном подразделении поликлиники ведется учет приема посетителей в журнале по форме с указанием Ф.И.О. обратившегося, адреса места жительства, причин обращения и результатов решения вопроса по следующей форме:

дата обращения	Ф.И.О. посетителя	место жительства	причина обращения (диагноз)	результаты решения вопроса	примечание

Руководители структурных подразделений регулярно готовят аналитическую и статистическую информацию по результатам личного приема граждан и представляют ее заместителю главного врача по медицинской части для анализа с целью принятия управленческих решений Медицинским Советом.

3. Сроки рассмотрения обращений, заявлений, жалоб граждан.

1. Личные обращения, заявления, жалобы граждан рассматриваются в течение 1 месяца с момента их поступления и регистрации.
2. Обращения, заявления, жалобы граждан, поступившие к Президенту РФ, запросы депутатов рассматриваются в течение 15 дней.
3. Информация по обращениям, заявлениям, жалобам граждан, поступивших на рассмотрение в вышестоящие организации, учреждения направляется в сроки указанные вышестоящей организацией, учреждением.

Заместитель главного врача по медицинской части

Л.В. Тимофеева