

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях организации личного приема граждан в ФКУ «Санкт-Петербургская ПБСТИН» Минздрава России (далее – Учреждение).

1.2. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется главным врачом и заместителями главного врача по медицинской части или по поручению главного врача иными заместителями (далее – лица, осуществляющие прием). График приема граждан утверждается приказом главного врача.

1.3. Информация о правилах личного приема граждан (график личных приемов; контактные телефоны для записи; почтовый адрес и адрес электронной почты, на которые могут направляться обращения граждан с просьбой о записи на личный прием; иная информация) размещается на официальном сайте Учреждения, а также на информационных стендах в доступном для посетителей месте в помещениях Учреждения.

2. Организация приема граждан

2.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме (по электронной почте или почтой) или устного личного обращения. Запрос в письменной форме направляется: почтой по адресу Учреждения; непосредственно в Учреждение; на адрес электронной почты Учреждения: info@pbstin.ru.

2.2. Запись граждан на личный прием осуществляется работником отдела документационного обеспечения (далее - ОДО).

2.3. При осуществлении записи на личный прием к лицам, осуществляющим прием, работник ОДО осуществляет регистрацию устного (письменного, электронного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета приема посетителей, обратившихся на личный прием в Учреждение (далее - Журнал) (приложение №1 к Порядку).

2.4. Информация о регистрации записи на личный прием доводится работником ОДО до лиц, осуществляющих прием, для определения даты и времени проведения личного приема, с учетом утвержденного графика и рабочего плана указанных лиц.

2.5. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с графиком в порядке очередности согласно предварительной записи на прием. В срок не более трех дней работник ОДО доводит информацию о дате и времени приема до сведения граждан по контактными данным, указанным в обращении.

2.7. В случае изменения даты и времени личного приема граждан работник ОДО, заблаговременно уведомляет тех граждан, дата личного приема которых переносится и согласовывает другую дату приема.

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

2.9. В ходе личного приема гражданин может сделать устное заявление либо оставить письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов.

2.10. 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 Журнал. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.11. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема заносятся лицами, осуществляющими прием в Журнал (графа 5 «Краткое содержание обращения»). По результатам приема лицом, осуществляющим прием, делается запись о результатах приема и подпись лица проводившего прием (графа 6 и 7 Журнала).

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