Приложение № 1

Утверждено

приказом главного врача

от 10.02.2022г. № 156

ПОРЯДОК

РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ОРГАНИЗАЦИЙ, ПОСТУПИВШИХ В

КГБУЗ «ГОРОДСКАЯ БОЛЬНИЦА» имени М.И. Шевчук.

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок рассмотрения обращений граждан и организаций (далее - Порядок), поступивших в КГБУЗ «Городская больница» имени М.И. Шевчук (далее - Учреждение), разработан в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан и организаций, поступивших в адрес Учреждения, организации личных приемов граждан, представителей организаций (далее - обращения, граждане, соответственно), а также совершенствования форм и методов работы с обращениями, повышения качества защиты конституционных прав и законных интересов граждан.

1.2. Настоящий Порядок определяет процедуру подачи и рассмотрения обращений, организации личного приема граждан, правила ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в Учреждение.

1.3. Настоящий Порядок распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

- граждан Российской Федерации;

- иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

- объединений граждан, в том числе юридических лиц;

- организаций и общественных объединений.

1.4. Понятия и термины, применяемые в настоящем Порядке, используются в тех же значениях, что и в Федеральном [законе](consultantplus://offline/ref=961E753B370D8B05F0D9B5E141F730D0559BC24375876422288E10F95199CC689669D4472337633294E99E33A072RFF) от 02 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее также - Закон).

1.5. В Учреждении рассматриваются обращения по вопросам, входящим в его компетенцию.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется главным врачом, заместителем главного врача, руководителя структурных подразделений (далее также – руководитель или руководители), другими сотрудниками Учреждения.

1.7. Организация работы по рассмотрению обращений, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, а также с использованием порталов, осуществляется специалистами согласно приказу главного врача.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия.

1.9. Сведения о местонахождении Учреждения, почтовый адрес Учреждения, график личного приема руководителей, контактные телефоны, требования к обращениям размещаются на:

- официальном сайте Учреждения;

- информационных стендах Учреждения.

1.10. Учреждение располагается по адресу: 681008, г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Культурная, д. 5.

Адрес электронной почты Министерства для приема обращений: hosp2@yandex.ru.

1.11. При личном обращении граждан в Учреждение проводятся консультации сотрудниками Учреждения ежедневно с 08.00 до 12.00 часов и с 12.00 до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

1.12. Телефон для консультаций (справок) о порядке рассмотрения обращений граждан: (4217) 22-72-20.

Телефоны для консультаций (справок) о порядке записи на личный прием: (4217) 22-72-20.

Консультации гражданам оказываются специалистами Учреждения по единому телефону "горячей линии" 89249200796 круглосуточно.

1.13. Телефонные звонки по вопросам рассмотрения обращений и записи на личный прием принимаются ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

1.14. При ответах на телефонные звонки сотрудники Учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ должен начинаться с информации о наименовании Министерства.

Если сотрудник Учреждения, принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2. Прием и первичная обработка обращений

2.1. Все обращения и материалы, связанные с их рассмотрением, направленные в письменной форме или в форме электронного документа, в том числе направленные другие каналы поступают в Отдел.

2.2. При приеме и первичной обработке обращений производится проверка правильности адресности, наличия указанных в обращении вложений, к письму прикладывается конверт.

2.3. При отсутствии текста обращения, отдельных листов в обращении или в приложении к обращению, отсутствии приложения к обращению при наличии ссылки на приложение в тексте обращения, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельства и т.п.), денежных купюр и других ценностей в течение трех дней со дня поступления обращения составляется акт в двух экземплярах, один из которых приобщается к поступившему обращению, а второй направляется гражданину в течение двух дней со дня составления акта.

2.4. Прием обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя, а также в приемных поликлиник.

При наличии просьбы гражданина о выдаче копии сотрудник Учреждения обеспечивает копирование текста обращения, на первой странице проставляет штамп входящего документа, дату приема обращения, номер телефона для справок, свою роспись.

2.5. Обращения гражданами направляются в письменной форме почтовым отправлением, факсом или в форме электронного документа, представляются в приемную главного врача.

2.6. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать наименование Учреждения либо фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) соответствующего должностного лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

К письменному обращению могут прилагаться документы и материалы (в подлинниках или копии).

2.7. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в том числе через порталы в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

К обращению могут прилагаться документы и материалы в электронной форме, либо указанные документы и материалы или их копии могут быть направлены в письменной форме. Обращения, поступившие в Учреждение в форме электронного документа, в том числе посредством портала, подлежат рассмотрению в порядке, установленном [Законом](consultantplus://offline/ref=961E753B370D8B05F0D9B5E141F730D0559BC24375876422288E10F95199CC689669D4472337633294E99E33A072RFF).

3. Регистрация поступивших обращений

3.1. Обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней со дня их поступления.

3.2. Сотрудники Учреждения производят регистрацию обращений. На каждое обращение составляется учетная карточка, в которой:

- указываются в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина и его адрес. Если письмо подписано двумя и более гражданами, то регистрируются первые два или три, в том числе гражданин, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Коллективными являются также бесфамильные обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- отмечается способ доставки обращения (письмо, электронная почта, интернет-приемная, портал, телеграмма и т.п.);

- определяются категория вопроса, вид документа, предмет ведения;

- указываются вид контроля (внутренний контроль, особый контроль, чрезвычайная ситуация) и должностное лицо, на контроль которому ставится обращение. На особый контроль ставятся обращения, поступившие в соответствии с [частью 5 статьи 8](consultantplus://offline/ref=961E753B370D8B05F0D9B5E141F730D0559BC24375876422288E10F95199CC6884698C4B23357D3692FCC862E678057D9EBEF38B9C82F60A70RBF) Закона;

- определяются и отмечаются социальное положение и принадлежность гражданина к категории граждан, имеющих право на обеспечение мерами социальной поддержки (льготность категории), кроме коллективных обращений, обращений объединений граждан и общественных объединений;

- указываются номер и дата поступления предыдущего обращения (при повторном обращении). Не считаются повторными обращения одного и того же гражданина, но по разным вопросам;

3.3. Обращения аннотируются. Аннотация должна быть четкой, краткой, отражать содержание всех вопросов, поставленных в обращении. Определяется исполнитель в соответствии с компетенцией вопросов, содержащихся в обращениях.

3.4. При регистрации:

- обращению автоматически присваивается регистрационный номер в пределах календарного года;

- создается электронный образ обращения путем применения технологии сканирования, который присоединяется к учетной карточке обращения;

3.5. На поступившие в Учреждение обращения проставляется регистрационный штамп, входящий N \_\_\_\_\_, дата в правом нижнем углу первой страницы обращения. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом, штамп может быть поставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

4. Направление обращений на рассмотрение

4.1. Зарегистрированные обращения направляются в день их регистрации на рассмотрение, руководителю Учреждения в соответствии с распределением обязанностей для наложения резолюции.

4.2. На зарегистрированное обращение руководителем Учреждения накладывается резолюция. Резолюция должна содержать: фамилии, имена, отчества (последнее - при наличии) должностных лиц Учреждения, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения.

Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

4.3. Резолюция на обращение может оформляется в СЭД. Срок оформления резолюции в СЭД не должен превышать двух рабочих дней со дня регистрации обращения в Учреждении.

4.4. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу Учреждения, действия (бездействие) которых обжалуются.

4.5. В случае если заявитель обращался ранее в Учреждение и не удовлетворен принятым решением, обращение передается на рассмотрение главному врачу или лицу, исполняющему его обязанности. Ответ заявителю на такое обращение подписывает главный врач или лицо, исполняющее его обязанности.

4.6. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным в [п. 4.4](#P99) настоящего раздела, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу Учреждения, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

4.7. Обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, в течение семи дней со дня регистрации, направляются в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением в этот же срок гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в [пункте 5.19 раздела 5](#P139) настоящего Порядка.

Уведомление гражданину о переадресации обращения направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

4.8. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких Учреждений, копия обращения направляется в соответствующие Учреждение или соответствующим должностным лицам. Одновременно за подписью руководителя Учреждения направляется уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение.

Сопроводительные письма и уведомления оформляются на бланке служебного письма по рекомендуемой форме.

5. Рассмотрение обращений

5.1. Обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением случая, указанного в [абзаце втором](#P112) настоящего пункта.

Обращения, содержащие информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

Если установленный срок рассмотрения истекает в выходной или праздничный день, последним днем его рассмотрения считается следующий за ним рабочий день.

5.2. Рассмотрение обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

5.3. Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение, запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, учреждениях, подведомственных Министерству, и их должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав и законных интересов гражданина, направившего обращение;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления, руководителю подведомственного Министерству учреждения или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

5.4. Должностное лицо, руководитель Учреждения, на основании направленного в его адрес в установленном порядке запроса обязано в течение 15 дней представить документы и материалы, необходимые для подготовки ответа гражданину, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок представления.

5.5. Соисполнители, которым поручено рассмотрение обращения, не позднее семи дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки сводного ответа гражданину.

5.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. В этом случае исполнителем по обращению готовится служебная записка на имя руководителя, у которого данное обращение на контроле, о результатах рассмотрения и снятии обращения с контроля.

5.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

5.8. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

5.9. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения в Учреждении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.10. В случае если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

5.11. Прекращение переписки с гражданином возможно, если повторное его обращение и ранее направленные обращения направлялись в Учреждение одному и тому же должностному лицу, при условии, что в повторном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в повторном обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

Переписка прекращается один раз на основании подготовленной ответственным исполнителем служебной записки. О данном решении до истечения срока рассмотрения обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

На обращения, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов или обстоятельств, ответ по существу не дается, о чем уведомляется гражданин. Решение об оставлении обращения без ответа по существу на основании служебной записки ответственного исполнителя принимается руководителем Учреждения, на контроле которого находится обращение.

Переписка возобновляется в случае, если обращение содержит новые доводы или обстоятельства.

5.12. В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

5.13. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

5.14. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Учреждение.

5.15. На отправления, не являющиеся заявлениями, предложениями, жалобами в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=961E753B370D8B05F0D9B5E141F730D0559BC24375876422288E10F95199CC689669D4472337633294E99E33A072RFF) (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения, и т.д.), ответы не даются.

5.16. В случае направления ответа конкретному лицу по результатам рассмотрения коллективного обращения ответ должен содержать фразу о необходимости доведения данной информации до сведения остальных граждан, подписавших обращение.

6. Требования к оформлению ответа на обращение

6.1. Ответы на обращения подписывают главный врач или другой руководитель Учреждения в пределах своей компетенции.

6.2. Текст ответа гражданину должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответы на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению.

6.3. В информации по обращению в федеральные государственные органы должно быть четко указано, что гражданину дан письменный ответ по результатам рассмотрения его обращения. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из граждан дан ответ.

6.4. Прилагаемые к обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письме не содержится просьба об их возврате.

6.5. Ответы гражданам и информация в органы государственной власти в письменной форме печатаются на бланках писем установленной формы в соответствии с действующими нормативными документами по делопроизводству

Ответы гражданам в форме электронных документов, в том числе размещаемые на портале изготавливаются на бланках писем установленной формы в соответствии с действующими нормативными документами по делопроизводству, после чего подписываются должностным лицом, указанным в [п. 6.1](#P147) настоящего раздела, регистрируются и направляются гражданину в виде сканированной копии на адрес электронной почты, указанный гражданином при направлении обращения, или в личный кабинет на портале.

6.6. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) исполнителя и номер его служебного телефона.

6.7. Если по обращению дается ответ о продлении срока рассмотрения обращения, то в тексте указывается окончательный срок предоставления ответа гражданину.

6.8. При поступлении обращения с сопроводительным письмом в ответе на него необходимо указывать орган, из которого оно поступило в Учреждение.

6.9. Проект ответа на обращение представляется ответственным исполнителем на согласование руководителю структурного подразделения и на подпись главному врачу или другому руководителю Учреждения, давшему поручение по обращению, не позднее чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения обращения.

6.10. После регистрации ответа, подписанного главным врачом или другим руководителем Учреждения, секретарь руководителя (заведующий канцелярией) направляет ответ гражданину в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Отправление ответов без регистрации в Учреждении не допускается.

6.11. В случае получения обращения гражданина из Министерства (Роспотребнадзора, Росздравнадзора, Прокуратуры, другой организации) после регистрации ответа, подписанного главным врачом или другим руководителем Учреждения, секретарь руководителя (заведующий канцелярией) направляет ответ в направившую организацию.

6.12. После завершения процедуры снятия с контроля обращение и документы по обращению формируются в отдельную папку, на регистрационной карточке в правом верхнем углу лицо, ответственное за списание в дело и направление в архив, делает отметку "В дело", проставляет дату, заверяет личной подписью.

6.13. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется в соответствии с требованиям по делопроизводству.

7. Контроль за рассмотрением обращений граждан

7.1. На внутренний контроль ставятся обращения, поступившие в Учреждение и зарегистрированные в системе документооборота.

7.2. На особый контроль ставятся поручения Правительства, федеральных органов исполнительной власти, депутатов и органов прокуратуры.

На особый контроль также ставятся обращения, в которых содержится просьба о представлении информации о результатах их рассмотрения.

7.3. Контроль за полнотой и качеством рассмотрения обращений, сроками исполнения поручений, данных по обращениям граждан, а также за централизованную подготовку ответа гражданину осуществляет руководитель Учреждения, которому поручено рассмотрение обращения.

7.4. Информирование по срокам рассмотрения обращений осуществляет секретарь (заведующий канцелярией), которые направляют в структурные подразделения напоминания об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 3 календарных дня.

7.5. Контроль за соблюдением требований [Закона](consultantplus://offline/ref=961E753B370D8B05F0D9B5E141F730D0559BC24375876422288E10F95199CC689669D4472337633294E99E33A072RFF), иных нормативных правовых актов Российской Федерации и края, настоящего Порядка, регулирующих порядок рассмотрения обращений, в том числе с выездом на место проживания гражданина, осуществляют ответственные за данное направление руководители Учреждения.

Решение о проведении проверки по обращению, по представлению руководителя структурного подразделения принимает главный врач или другой руководитель Учреждения, давший поручение по обращению. Ответственный исполнитель по обращению формирует проект приказа (распоряжения) Учреждения о проверке. Сроки проведения проверки не должны превышать сроков рассмотрения обращения. Результаты проведенной проверки учитываются при подготовке ответа гражданину.

8. Организация личного приема граждан

8.1. Личный прием граждан в Учреждении осуществляется согласно графику личного приема граждан (далее - График приема).

8.2. Личный прием граждан (далее - личный прием) в Учреждении проводят главный врач, заместитель руководителя, руководители структурных подразделений в соответствии с Графиком приема.

С Графиком приема посетители могут ознакомиться через информационный стенд и на сайте учреждения.

8.3. Предварительную запись на прием к главному врачу, заместителем главного врача, руководителям структурных подразделений осуществляет секретарь руководителя по адресу: г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Культурная, д. 5, 1 этаж, т. (4217) 22-72-20.

Основанием для начала организации личного приема является обращение гражданина с просьбой о личном приеме.

8.4. Запись на записи на личный прием проводится ежедневно с 08.00 до 12.00 и с 13.00 до 16.00 часов (кроме выходных и нерабочих праздничных дней).

8.5. В ходе предварительной записи у гражданина выясняются фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес места жительства и телефон (при наличии), содержание вопроса. Во время записи устанавливается кратность обращения гражданина в Учреждение.

В случае если решение вопроса, с которым обратился гражданин, не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

8.6. Информация о дате, времени и месте личного приема доводится до сведения гражданина в устном (по номеру телефона, указанному гражданином) или письменном виде.

8.7. В случае невозможности проведения личного приема главного врача или другого руководителя Учреждения (командировка, болезнь, отпуск и др.) прием переносится, о чем гражданин уведомляется не позднее чем за день до даты приема.

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

8.9. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах главным врачом и другими руководителями Учреждения ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения.

8.10. На каждый проведенный прием главного врача или другого руководителя Учреждения оформляется оформляется запись, в которой указываются:

- в именительном падеже фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина и его адрес;

- фамилия руководителя, ведущего личный прием;

- номер и дата предыдущего приема (при повторном приеме);

- краткое содержание вопроса или вопросов, изложенных в обращении с просьбой о личном приеме или озвученных гражданином во время личного приема.

8.11. При повторном приеме гражданина сотрудник Учреждения осуществляет подборку материалов по предыдущему личному приему.

8.12. Главный врач, другой руководитель Учреждения при проведении личного приема гражданина имеют право:

- приглашать на прием сотрудников Учреждения;

- создавать комиссии для проверки фактов, изложенных в обращениях, в том числе с выездом на место;

- проверять исполнение ранее принятых им решений по обращениям граждан;

- поручать рассмотрение обращения;

- принимать решение о постановке на контроль обращения гражданина.

8.13. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина с проставлением росписи главного врача, другого руководителя Учреждения, проводившего личный прием, и гражданина, выразившего согласие на получение устного ответа.

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

8.14. Письменное обращение, принятое от гражданина в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=961E753B370D8B05F0D9B5E141F730D0559BC24375876422288E10F95199CC689669D4472337633294E99E33A072RFF).

8.15. В ходе личного приема главный врач, другой руководитель Учреждения, ведущий прием, уведомляет гражданина о том, кому будет поручено рассмотрение его вопроса(ов), кем будет дан письменный ответ.

8.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, в том числе в случае прекращения с ним переписки и при отсутствии новых доводов, подлежащих проверке.

8.17. Не допускается использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной во время проведения личного приема, без их согласия.

8.18. Гражданину, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, в приеме отказывается, а в случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием прекращается, о чем делается запись.

8.19. Максимальное время личного приема составляет 30 минут.

В случае неявки гражданина на личный прием в назначенное время период ожидания гражданина составляет 15 минут.

8.20. По окончании личного приема главный врач, другой руководитель Учреждения, проводившие личный прием гражданина, дают ответственным исполнителям поручения, которые оформляются в установленном порядке.

8.21. Ответственные исполнители готовят все необходимые документы об исполнении поручений, данных по результатам личного приема, включая проект ответа гражданину, докладывают главному врачу, другому руководителю Учреждения, проводившему личный прием, в случае его отсутствия (командировка, болезнь, отпуск и др.) лицу, его замещающему. После подписи ответ гражданину передается для регистрации и направления по адресу, указанному в обращении.

8.22. По представленным документам об исполнении поручений, данных по результатам личного приема гражданина, главным врачом, другим руководителем Учреждения принимается решение о:

- списании обращения в дело (ставит свою подпись и дату);

- о продолжении работы с обращением и даче нового поручения;

- постановке обращения на дополнительный контроль.

8.23. Если по представленным материалам не поступает дополнительных поручений, рассмотрение обращения считается завершенным.

На первом листе представленных материалов (карточка личного приема гражданина) главный врач, другой руководитель Учреждения ставит резолюцию: "В дело" и свою подпись, после чего ответственный сотрудник оформляет переписку по обращению для дальнейшего хранения..

8.24. В случае если гражданин повторно обратился с просьбой о личном приеме, необходимость проведения повторного приема определяется главным врачом или лицом, исполняющим его обязанности, исходя из информации по предыдущим обращениям и проведенным личным приемам гражданина.

8.25. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

9. Обжалование решений, принятых по обращению

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.