|  |  |
| --- | --- |
|  | Утвержден приказом ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»от «27» октября 2023 года№ 762 |

**Порядок организации и проведения личного приема граждан в ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии со ст. 13 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также приказа министерства здравоохранения Новгородской области от 24.10.2023 № 1146-Д "Об организации личного приема граждан руководителями организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новгородской области" и регулирует вопросы организации и проведения личного приема граждан в ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница» (далее – ГОБУЗ «ЦГКБ»).

1.2. Личный прием граждан в ГОБУЗ «ЦГКБ» проводится:

1.2.1. В администрации ГОБУЗ «ЦГКБ»;

1.2.2. В медицинских структурных подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ».

1.3. Личный прием граждан в ГОБУЗ «ЦГКБ» проводится только по предварительной записи.

**2. Организация личного приема граждан в администрации ГОБУЗ «ЦГКБ»**

2.1. Личный прием граждан в администрации ГОБУЗ «ЦГКБ» проводится главным врачом, первым заместителем главного врача, заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по клинико-экспертной работе, начальником отдела контроля качества оказания медицинской помощи и экспертизы временной нетрудоспособности, заместителем главного врача по экономике и финансам.

2.2. Личный прием граждан в администрации ГОБУЗ «ЦГКБ» осуществляется не менее двух раз в месяц в соответствии с ежемесячными графиками личного приема граждан.

2.3. Ежемесячный график личного приема граждан в администрации ГОБУЗ «ЦГКБ» утверждается главным врачом на основании ориентировочного графика личного приема граждан в ГОБУЗ «ЦГКБ».

Ежемесячный график личного приема граждан в администрации ГОБУЗ «ЦГКБ» размещается на официальном сайте ГОБУЗ «ЦГКБ» не позднее чем за 1 месяц до даты его проведения.

2.4. Предварительная запись на личный прием граждан в администрации ГОБУЗ «ЦГКБ» осуществляется по телефону: (88162) 62-32-04 ежедневно с понедельника по пятницу с 11.00 до 13.00:

к главному врачу - в срок не позднее 20 числа месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема;

к первому заместителю главного врача, заместителю главного врача по медицинской части, заместителю главного врача по клинико-экспертной работе, начальнику отдела контроля качества оказания медицинской помощи и экспертизы временной нетрудоспособности, заместителю главного врача по экономике и финансам - в срок не позднее 25 числа месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема.

2.5. В ходе предварительной записи гражданин сообщает о себе следующие данные: Ф.И.О., адрес места проживания (нахождения), контактный телефон, излагает суть вопроса, по которому он обращается на личный прием, а также должностное лицо, к которому планирует обратиться, из числа лиц, указанных в п. 2.1 настоящего порядка.

**3. Организация личного приема граждан в медицинских структурных подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ»**

3.1. Личный прием граждан в медицинских структурных подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ» проводится заведующими медицинскими структурными подразделениями ГОБУЗ «ЦГКБ».

3.2. Личный прием граждан в медицинских структурных подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ» осуществляется не менее двух раз в месяц в соответствии с графиками личного приема граждан.

3.3. Графики личного приема граждан утверждаются заведующими медицинскими структурными подразделениями ГОБУЗ «ЦГКБ».

Информация о проведении личного приема граждан размещается во вкладке соответствующего медицинского структурного подразделения на официальном сайте ГОБУЗ «ЦГКБ».

3.4. Предварительная запись на личный прием граждан в медицинских структурных подразделениях ГОБУЗ «ЦГКБ» осуществляется по телефонам, размещенным на официальном сайте ГОБУЗ «ЦГКБ», в срок не позднее 25 числа месяца, предшествующего месяцу проведения личного приема.

3.5. В ходе предварительной записи гражданин сообщает о себе следующие данные: Ф.И.О., адрес места проживания (нахождения), контактный телефон, излагает суть вопроса, по которому он обращается на личный прием

**4. Проведение личного приема граждан**

4.1. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по предъявлении документа, удостоверяющего личность.

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды и участники Великой Отечественной войны, беременные женщины, родители и дети, являющиеся членами многодетных семей, принимаются вне очереди.

4.2. На каждого гражданина, записавшегося на личный прием, заводится карточка личного приема гражданина.

4.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении сведения являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.4. В ходе личного приема до сведения гражданина доводится решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии мер по обращению.

В случае если в обращении поставлены вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГОБУЗ «ЦГКБ», гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться.

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

4.6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Положением о порядке рассмотрения обращений граждан в ГОБУЗ «ЦГКБ», утверждаемым приказом ГОБУЗ «ЦГКБ».

4.7. Запись гражданина на повторный личный прием по одному и тому же вопросу производится не ранее получения письменного ответа на предыдущее обращение.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 1 к приказу ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»от «27» октября 2023 года № 762 |
|  |  |

**Ориентировочный график личного приема граждан**

**В ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Фамилия, имя, отчество** | **Должность** | **Дата/время приема** | **Адрес/место проведения г. Великий Новгород, ул. Зелинского, д.11** |
| Григорьев Эдуард Владимирович | главный врач | 1 и 3 среда месяца 10.00-11.00 | кабинет № 4 |
| Лоле Оксана Юрьевна | первый заместитель главного врача | 1 и 4 среда месяца12.00-13.00 | кабинет № 5 |
| Костыркина Виолетта Валерьевна  | заместитель главного врача по медицинской части | 1 и 3 четверг месяца 14.00-15.00 | кабинет № 8 |
| Кириллов Борис Федорович  | заместитель главного врача по клинико-экспертной работе | 1 и 3 вторник месяца 10.00-11.00 | кабинет № 15 |
| Наумова Евгения Геннадьевна  | заместитель главного врача по экономике и финансам | 2 и 4 вторник месяца 10.00-11.00 | кабинет № 14 |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 2 к приказу ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»от «27» октября 2023 года № 762 |

**Журнал записи обращения гражданина на личный прием**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения | Сведения о заявителе (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, адрес места проживания (нахождения), контактный телефон) | Суть вопроса (организация медицинской помощи, качество медицинской помощи, отказ в медицинской помощи, нарушение этики и деонтологии, санитарное состояние, оказание платных услуг, др.) |
|  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 3 к приказу ГОБУЗ «Центральная городская клиническая больница»от «27» октября 2023 года № 762 |

**Карточка личного приема гражданина**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

(Ф.И.О., должность лица, ведущего личный прием)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Дата проведения личного приема | Сведения о гражданине (фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, адрес места проживания (нахождения, контактный телефон) | Суть вопроса (организация медицинской помощи, качество медицинской помощи, отказ в медицинской помощи, нарушение этики и деонтологии, санитарное состояние, оказание платных услуг, др.) | Принятые меры по результатам проведения личного приема | Удовлетворенность пациента результатами проведения личного приема (удовлетворен / не удовлетворен) |
|  |  |  |  |  |  |