

**Государственное областное бюджетное учреждение здравоохранения
«Новгородский областной клинический перинатальный центр
имени В.Ю. Мишекурина»**

ПРИКАЗ

«01» апреля 2024 года

№ 79

Великий Новгород

Об организации личного приема граждан

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с статьей 79 Федерального закона от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», во исполнение приказа министерства здравоохранения Новгородской области от 24.10.2023г. № 1146-д «Об организации личного приема граждан руководителям организаций, подведомственных министерству здравоохранения Новгородской области», в целях совершенствования работы по контролю качества и безопасности медицинской деятельности в ГОБУЗ «Новгородский областной клинический перинатальный центр имени В.Ю. Мишекурина» (далее - ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина»)

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Порядок организации и проведения личного приема граждан ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина» (далее – Порядок) (Приложение №1) к настоящему приказу;

1.2. График личного приема граждан в ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина» (далее – График) (Приложение № 2) к настоящему приказу;

2. Назначить ответственных за организацию и проведение личного приема граждан:

2.1. Клишину В.В.- заместителя главного врача по медицинской части по вопросам связанным с оказанием медицинской помощи по профилю «акушерство и гинекология»;

2.2. Радионову Е. А.- заместителя главного врача по амбулаторно - поликлинической работе по вопросам связанным с оказанием медико-санитарной помощи в амбулаторных условиях;

2.3. Мирошниченко О.В. - заместителя главного врача по неонатологии по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи по профилю «неонатология».

3. Ответственным лицам, указанным в п.п. 2.1.; 2.2.; 2.3.обеспечить:

3.1. проведение личного приема граждан в соответствии с утвержденным Порядком (Приложение №1) к настоящему приказу и Графиком (Приложение №2) к настоящему приказу;

3.2. заполнение карточки личного приема о содержании принятого решения «результат приема» по обращению гражданина в ходе личного приема;

4. Носковой О.А. - заместителю главного врача по организационно-методической работе обеспечить:

4.1. размещение настоящего приказа на официальных Интернет-ресурсах ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина»: на сайте <https://novokrd53.ru/>, в группе ВКонтакте <https://vk.com/roddomvn>.

5. Признать приказ от 31.10.2023 года № 210 «Об организации личного приема граждан» утратившим силу.

6. Секретарю Абрамовой Т.В., ознакомить исполнителей с приказом под подпись.

Контроль настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

А.В. Андриенко

С приказом ознакомлен:

Заместителя главного врача по медицинской части:

Заместителя главного врача по неонатологии:

Заместителя главного врача по АПР:

Заместитель главного врача по ОМР:

_____/Клишина В.В.

«01» апреля 2024г.

_____/Мирошниченко О.М.

«01» апреля 2024г.

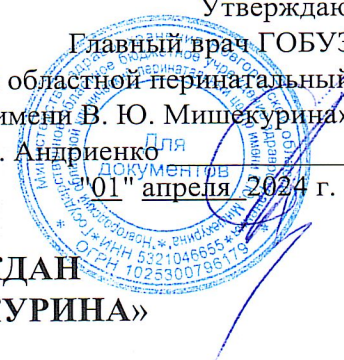
_____/Радионова Е.А.

«01» апреля 2024г.

_____/Носкова О.А.

«01» апреля 2024г.

Утверждаю
Главный врач ГОБУЗ
«Новгородский областной перинатальный
центр имени В. Ю. Мишекурина»
А.В. Андриенко
"01" апреля 2024 г.



**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. МИШЕКУРИНА»**

**Главный врач
Андриенко Александр Владимирович**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Державина, д.1
административный корпус, кабинет главного врача
Телефон приемной: 8(816) 263-73-60
Дни приема: 1-я, 3-я среда месяца с 14:00 до 16:00 часов

**Заместитель главного врача по медицинской части
Клишина Виктория Васильевна**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Державина, д.1
административный корпус, кабинет приема граждан
Телефон приемной: (816) 263-73-60
Дни приема: 1-ый, 3-ий вторник месяца с 14:00 до 16:00 часов

**Заместитель главного врача по неонатологии
Мирошниченко Ольга Михайловна**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Державина, д.1
административный корпус, кабинет приема граждан
Телефон приемной: (816) 263-73-60
Дни приема: 2-я, 4-я среда месяца с 14:00 до 16:00 часов

**Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе
Радионова Елена Анатольевна**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 67
Женская консультация №3, кабинет №8
Телефон приемной: 8(816) 263-34-27
Дни приема: 2-я, 4-я среда месяца с 14:00 до 16:00 часов

**ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
В ГОБУЗ «НОКПЦ ИМЕНИ В.Ю. МИШЕКУРИНА»**

**Главный врач
Андриенко Александр Владимирович**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Державина, д.1
административный корпус, кабинет главного врача
Телефон приемной: (816) 263-73-60
Дни приема: 1-я, 3-я среда месяца с 14:00 до 16:00 часов

**Заместитель главного врача по медицинской части
Клишина Виктория Васильевна**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Державина, д.1
административный корпус, кабинет приема граждан
Телефон приемной: (816) 263-73-60
Дни приема: 1-ый, 3-ий вторник месяца с 14:00 до 16:00 часов

**Заместитель главного врача по неонатологии
Мирошниченко Ольга Михайловна**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. ул. Державина, д.1
административный корпус, кабинет приема граждан
Телефон приемной: 8(816) 263-34-27
Дни приема: 2-я, 4-я среда месяца с 14:00 до 16:00 часов

**Заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе
Радионова Елена Анатольевна**

Место приема: г. Великий Новгород, ул. Большая Московская, д. 67
Женская консультация №3, кабинет №8
Телефон приемной: 8(816) 263-34-27
Дни приема: 2-я, 4-я среда месяца с 14:00 до 16:00 часов

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ И ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН ГОБУЗ «НОКПЦ ИМЕНИ В.Ю. МИШЕКУРИНА»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящий порядок разработан в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативно-правовыми актами и устанавливает, порядок проведения личного приема граждан, сотрудниками в ГОБУЗ «Новгородский областной клинический перинатальный центр имени В.Ю. Мишекурина» (далее – ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина», Учреждение);

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Учреждения, проводится в целях реализации конституционного права граждан Российской Федерации на обращение, поддержания непосредственных контактов Учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращения);

1.3 Приказом главного врача назначается ответственное лицо, осуществляющее личный прием граждан, который несет ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Учреждения.

1.4. График личного приема граждан составляется ответственным лицом и утверждается главным врачом ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина».

II. ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

2.2. Личный прием граждан в ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина» осуществляют главный врач, заместитель главного врача по медицинской части, заместитель главного врача по неонатологии, заместитель главного врача по амбулаторно – поликлинической работе, не менее двух раз в месяц в соответствии утвержденным графиком личного приема граждан

2.3. Утвержденный График личного приема граждан размещается на официальных интернет - ресурсах ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина»: на сайте <https://novokrd53.ru/>, в группе ВКонтакте <https://vk.com/roddomvn> и на информационных стендах структурных подразделений не позднее, чем за 1 месяц до даты проведения личного приема;

2.4. Информация о Порядке приема, а также образец обращения на личный прием размещается на официальных Интернет - ресурсах ГОБУЗ «НОКПЦ имени В.Ю. Мишекурина»: на сайте <https://novokrd53.ru/>, в группе ВКонтакте <https://vk.com/roddomvn> и на информационных стендах структурных подразделений;

2.5. Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи на основании обращений, поступивших в письменной форме при личном обращении, в письменной форме почтовой связью, с использованием факсимильной связи, на электронный адрес или в виде электронного документа через официальный сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" путем заполнения формы обращения;

2.6. Личный прием граждане 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 в не очереди;

2.7. Информация о личном приеме подлежит обязательной регистрации ответственным лицом - секретарем в журнал учета регистрации обращений граждан, обратившихся в ГОБУЗ «НОКПЦ имени В. Ю. Мишекурина», в течение трех дней с момента поступления обращения в Учреждение и направления соответствующему ответственному лицу для определения даты проведения личного приема;

2.8. Обращение гражданина на личный прием должно соответствовать следующим требованиям:

□ гражданин в своем письменном обращении **по почте** в обязательном порядке указывает должность, Ф.И.О. соответствующего ответственного лица, а также свои Ф. И. О. (последнее - при наличии), почтовый адрес, телефон, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату либо заполняет утвержденную форму (приложение 1), содержащую необходимые реквизиты;

□ гражданин в своем письменном обращении **при личном обращении** в обязательном порядке указывает должность, Ф.И.О. соответствующего ответственного лица, а также свои Ф. И. О. (последнее - при наличии), адрес электронной почты, телефон, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату, либо заполняет утвержденную форму (приложение 1), содержащую необходимые реквизиты;

□ гражданин в своем обращении в **форме электронного документа** в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, телефон, излагает суть обращения путем заполнения заявителем специальной утвержденной формы, содержащей необходимые реквизиты (приложение 1);

□ гражданин к своему обращению (как в письменной форме, так и в форме электронного документа), в случае необходимости, прилагает документы и материалы, обосновывающие или поясняющие суть обращения;

□ обращение гражданина (как в письменной форме, так и в форме электронного документа), а также приложенные материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу ответственного лица, а также членов его семьи;

□ интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Учреждения;

□ гражданин представляет свои интересы, в случае обращения в качестве представителя интересов другого гражданина, необходима нотариально заверенная доверенность.

2.9. В случае если обращение гражданина о личном приеме (как в письменной форме, так и в форме электронного документа) не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме с разъяснением причины отказа. Ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме по почте;

2.10. Формирование списка граждан с указанием тем обращений на личный прием к ответственному лицу, осуществляющему личный прием граждан, осуществляет секретарь;

2.11. Ответственное лицо, осуществляющее личный прием граждан, при ознакомлении с информацией о произведенной записи к нему на личный прием вправе дать поручение о приеме гражданина иными уполномоченными должностными лицами, в компетенцию которых входят рассматриваемые вопросы;

2.12. Если в обращении содержание вопросов решение которых не входит в компетенцию данного ответственного лица, осуществляющего личный прием граждан, Учреждения, направляется по предварительному согласованию в течение трех дней со дня регистрации соответствующему ответственному лицу, в компетенцию которого входит решение

поставленных в обращении вопросов, с письменным уведомлением гражданина о переадресации его обращения соответствующему ответственному лицу;

2.13. При определении даты приема ответственного лица, осуществляющего личный прием граждан, в случае необходимости, дает поручение работникам Учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема;

2.14. Дата и время приема граждан определяется ответственным лицом, осуществляющим личный прием граждан, в установленные дни и часы приема с учетом его рабочего плана и доводится до сведения граждан по указанному почтовому либо электронному адресу или по контактными каналам связи (при наличии).

2.15. Личный прием граждан в Учреждении проводится в специально отведенных помещениях, оборудованных средствами аудио- и видеозаписи. Аудио- и видеозаписи предоставляются только по запросу судебных и правоохранительных органов.

III. ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

3.1. На гражданина, пришедшего на личный прием, заводится карточка личного приема (приложение 2), с присвоенным регистрационным номером согласно журналу учета личного приема граждан, для заполнения ответственным лицом осуществляющего личный прием граждан;

3.2. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема граждан. 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 и подтверждается личной подписью гражданина.

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

3.3. В ходе личного приема до сведения гражданина доводится решение о направлении обращения на рассмотрение, предлагается оставить обращение в письменной форме, для рассмотрения ответственным лицом и принятия мер по обращению. На первом листе такого обращения проставляется отметка: "Принято на личном приеме "___" _____ 20___ г.";

3.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема подлежит регистрации и рассмотрению в срок, определенный Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

3.5. В случаях, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения или ответственного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке он может обратиться;

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

3.7. В случае поведения заявителя, не соответствующего нормам морали и нравственности, либо противоправных, в том числе оскорбительных, действий в отношении работников Учреждения, прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник полиции. Информация о поведении гражданина отражается в карточке личного приема.

ГОБУЗ «Новгородский областной клинический
перинатальный центр имени В.Ю. Мишекурина»

(должность, ФИО)
Фамилия _____
Имя _____
Отчество (при наличии) _____
Адрес места жительства (места пребывания) _____

Почтовый адрес _____
e-mail _____
моб. телефон _____

ОБРАЩЕНИЕ С ПРОСЬБОЙ О ЛИЧНОМ ПРИЕМЕ

_____ (Ф.И.О. заявителя) на основании
ст. 2 Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации" просит принять по следующему вопросу: _____

(суть обращения).

Приложение:

1. Документы, подтверждающие существо обращения.
2. Доверенность представителя от "___" _____ г. № _____ (если обращение
подписывается представителем заявителя).
3. Способ получения ответа: _____
(лично, почтовым отправлением, в форме электронных документов)

"___" _____ 20__ г.

Заявитель: _____ (подпись)/ _____ (Ф.И.О.)

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА ГРАЖДАН

1. Фамилия _____
2. Имя, отчество (последнее при наличии) _____
3. Категория граждан _____
4. Почтовый адрес для направления ответа (при необходимости) _____
5. Дата приема «__» _____ 202_ г.
6. Должностное лицо, осуществляющее прием _____
7. Содержание устного обращения _____

8. Сведения о результатах рассмотрения обращения: _____
 - 1) принять к рассмотрению обращение
 - 2) разъяснено заявителю _____
 - 3) отказ в принятие жалобы к рассмотрению с указанием причин отказа
9. Подпись заявителя _____
10. Принято _____
_____ письменное _____
_____ обращение _____
_____ «__» _____ 20__ г.
11. Регистрационный № _____
12. Резолюция _____
13. Ответ заявителю дан устно, в письменном ответе не нуждается _____
(подпись)