



## **Регламент приёма граждан в администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88»**

### **I. Общие положения**

1.1. Прием граждан в администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88» осуществляется в соответствии с требованиями Конституции Российской Федерации, Федерального закона № 59-ФЗ от 02.05.2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Санкт-Петербурга, а также настоящим Регламентом.

1.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88», проводится в целях поддержания непосредственных контактов представителей учреждения с населением и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения заявлений, предложений и жалоб (далее - обращений).

1.3. Прием граждан в администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88» проводят главный врач, его заместители (по медицинской части, по клинико-экспертной работе и экспертизе временной нетрудоспособности), а также заведующие подразделениями.

### **II. Организация приема граждан**

2.1. Личный прием граждан в администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88» осуществляется на основе обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

2.2. Информация о порядке личного приема граждан (место приема, условия приема, необходимые документы, контактный телефон) размещается на официальном сайте СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88», в сети Интернет, а также на информационных стендах Поликлинических отделений № 88, 45, Детских поликлинических отделений № 25, № 57, Женской консультации № 13.

2.3. Прием граждан осуществляется в служебном кабинете должностного лица, на имя которого поступило данное обращение.

2.4. Запись граждан на личный прием производится в приемной учреждения, либо в канцелярии подразделения. Обращения граждан о личном приеме должны соответствовать следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приеме не может быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88»
- обращение гражданина (как устное, так и письменное), в случае необходимости, должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;
- представляемые гражданином материалы не должны содержать выражений, оскорбляющих честь и достоинство других лиц.

2.4.1. В случае если обращение гражданина (устное или письменное) о личном приеме не соответствует вышеприведенным требованиям, гражданину может быть отказано в приеме главным врачом или его заместителем с разъяснением причины отказа. Сообщение с разъяснением причины отказа подписывается главным врачом или его заместителем и направляется заявителю в семидневный срок с момента поступления обращения.

2.4.2. В случае если в обращении гражданина о личном приеме содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию администрации СПб ГБУЗ «Поликлиника № 88», гражданину дается разъяснение, куда ему следует обратиться.

2.5. В случае если в ходе рассмотрения обращения гражданина возникает необходимость проверки документов и материалов, представленных гражданином, и дополнительного уточнения обстоятельств дела, то гражданин дополнительно уведомляется о дате его повторного приема главным врачом или его заместителями. Срок проверки не должен превышать семи календарных дней.

2.6. При записи на личный прием к главному врачу или его заместителям делопроизводитель канцелярии осуществляет регистрацию устного (письменного) обращения гражданина о личном приеме в Журнале учета граждан, обратившихся на личный прием (Приложение № 1 к настоящему Регламенту).

2.7. Информация о произведенной записи на личный прием, с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу доводится до главного врача или его заместителей для определения даты проведения личного приема.

2.8. При определении даты приема главный врач или его заместители, в случае необходимости, дают поручения начальникам отделов или заведующим отделениями учреждения о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате приема. Дата, место и время приема граждан определяются должностным лицом, осуществляющим прием, в установленные дни и часы приема с учетом его рабочего плана и доводятся до сведения граждан по контактными каналам связи.

### **III. Прием граждан главным врачом и его заместителями**

3.1. Главный врач и его заместители (по лечебной работе, по клинико-экспертной работе и по судебно-экспертной работе) проводят прием граждан по предварительной записи в своих служебных кабинетах по следующему графику

**Главный врач (исключительно по предварительной записи после визита к заместителям)**

Место приема: приемная (401 кабинет), ул. Генерала Симоняка, д. 6.

Время приема: четверг, с 16:00 до 17:00

**Заместитель главного врача по медицинской части:**

Место приема: приемная (401 кабинет), ул. Генерала Симоняка, д. 6.

Время приема: понедельник с 10:00 до 12:00, четверг с 15:00 до 17:00,

**Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе:**

Место приема: приемная (402 кабинет), ул. Генерала Симоняка, д. 6.

Время приема: понедельник с 10:00 до 12:00, четверг с 15:00 до 17:00,

**Заместитель главного врача по временной нетрудоспособности:**

Место приема: 307 кабинет, ул. Генерала Симоняка, д. 6.

Время приема: понедельник с 10:00 до 12:00, вторник 12:00-15:00 (по вопросам первичного МСЭ) четверг с 15:30 до 17:00

**Заведующий ПО № 88**

Место приема: 308 кабинет, ул. Генерала Симоняка, д. 6.

Время приема: понедельник с 10:00 до 12:00, четверг с 15:00 до 17:00, пятница с 15:00 до 17:00

**Заведующий ПО № 45**

Место приема: приемная (403 кабинет), ул. Танкиста Хрустицкого, д 5

Время приема: среда с 10:00 до 11:00, четверг с 15:00 до 17:00,

**Заведующий ДПО № 57**

Место приема: приемная (402 кабинет), пр. Ветеранов 89 корп. 4

Время приема: понедельник с 10:00 до 12:00, четверг с 15:00 до 17:00,

**Заведующий ДПО № 25**

Место приема: приемная (310 кабинет), ул. Танкиста Хрустицкого, д 3

Время приема: понедельник с 10:00 до 12:00, среда с 17:00 до 20:00, четверг с 15:00 до 17:00,

**Заведующий ЖК № 13**

Место приема: 107 кабинет, ул. Лёни Голикова д. 29 корп. 3

Время приема: понедельник - среда с 09:00 до 13:00, четверг с 13:00 до 17:00, пятница с 09:00 до 13:00

3.2. До визита к главному врачу пациент осуществляют консультацию у его заместителей. При несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения его обращения должностными лицами учреждения, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину может записаться к главному врачу учреждения.

3.2.1. При возникновении срочной необходимости, неотложности решения, конфликтной ситуации, требующих незамедлительного разрешения возникшей проблемы, заместители главного врача принимают граждан в любое время рабочего дня (при условии нахождения их в служебном кабинете и отсутствии других неотложных мероприятий).

3.2.2. В случае если главный врач или его заместители в силу исполнения ими других служебных обязанностей отсутствуют в служебном кабинете или не могут принять гражданина, обратившегося с вопросом, требующим безотлагательного

решения, данный гражданин направляется к начальнику отдела либо заведующему отделением, в компетенцию которого входит решение указанной проблемы.

3.3. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

3.4. 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 карточке личного приема (Приложение № 2 к настоящему Регламенту) и в дальнейшем заносится в Журнал учета граждан, обратившихся на личный прием (далее - Журнал). Также ответ на устное обращение может быть дан в устной форме, если пациенту не требуется письменный ответ.

3.5. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации в Журнале и последующему направлению для разрешения по существу специалистам учреждения в соответствии с их компетенцией. Гражданину сообщается о дате, времени, месте следующего приема, а также данные специалиста, у которого он сможет получить интересующие его сведения.

3.6. Содержание как устных, так и письменных обращений граждан во время личного приема главным врачом или его заместителями заносятся в карточку личного приема гражданина, по результатам приема подписываются лицом, осуществляющим прием, и передаются в канцелярию учреждения для последующей регистрации и учета в Журнале.

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

3.8. В целях охвата наибольшего количества населения, время, затрачиваемое на одного пациента или посетителя не может составлять более 30 минут. При необходимости прием может быть перенесен на другой день или продлен, при наличии возможностей.