

ПОЛОЖЕНИЕ

г. Гомель

О порядке проведения личного приема

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) (с изменениями и дополнениями).

2. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения поступивших в учреждение «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее - УГОИКБ) обращений граждан и юридических лиц, при общем упоминании - обращения заявителей в ходе личного приема.

ГЛАВА 2 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ, РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

3. Устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе.

4. Личный прием проводится в соответствии с установленным и утвержденным графиком. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, на сайте организации и (или) иным способом).

5. График личного приема утверждается приказом.

6. При временном отсутствии в день личного приема должностного лица, ведущего личный прием, такой прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, обеспечивается своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

7. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

8. При проведении личного приема по решению лица, ведущего личный прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

9. Заявителю не может быть отказано в личном приеме при обращении по вопросам, относящимся к компетенции УГОИКБ, в порядке, установленном Законом, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

Если с аналогичным вопросом гражданин уже обращался в УГОИКБ, перед началом беседы изучаются имеющиеся в организации материалы.

10. Для обеспечения квалифицированного решения поставленных заявителями на личном приеме вопросов могут привлекаться работники структурных подразделений УГОИКБ.

11. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

12. Об изменении по объективным причинам согласованных при предварительной записи по телефону назначенных дня и (или) времени приема заявителя должны быть своевременно уведомлены.

13. При устном обращении до начала приема у заявителей проверяются документы, удостоверяющие личность, согласно Указу Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь» (с изменениями и дополнениями). Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

14. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов заносится в регистрационно-контрольную карточку (далее-РКК).

15. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции УГОИКБ, обращение по существу не рассматривается, а заявителю разъясняется, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. Разъяснение, в какой государственный орган, иную организацию следует обратиться гражданину, производится с учетом компетенции органов и организаций, определенной Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (с изменениями и дополнениями).

16. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации;

- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

17. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

18. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Положением для письменных обращений. На таких обращениях должна присутствовать пометка «Подано устно» либо «С личного приема».

19. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

20. Письменные ответы на письменные обращения, полученные в ходе личного приема, подписываются главным врачом.

21. Ход рассмотрения обращений заявителей, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление устных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), отметка об исполнении и направлении обращения в дело должны быть точно и своевременно отражены в РКК.