



УТВЕРЖДАЮ

Главный врач

ГКП на ПХВ «Городской

родильный дом» УЗ г.Шымкент

М.Кенжебаева

» января, 2020г

Правила
организации и проведения личного приема
физических лиц, представителей юридических лиц
в ГКП на ПХВ «Городской родильный дом» управления здравоохранения
города Шымкент.

I. Общие положения

1. Настоящие Правила организации и проведения личного приема физических лиц, представителей юридических лиц в ГКП на ПХВ «Городской родильный дом» управления здравоохранения города Шымкент (далее - Правила) разработаны с целью установления общих правил и единого порядка организации работы по рассмотрению устных жалоб, заявлений и предложений (далее – обращений) граждан и представителей организаций в ГКП на ПХВ «Городской родильный дом» управления здравоохранения города Шымкент.
2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Конституцией Республики Казахстан, с законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» от 12 января 2007 года, в целях обеспечения конституционного права граждан и защиты их законных интересов.
3. Личный прием граждан и представителей организаций осуществляется в целях оперативного рассмотрения устных обращений граждан и представителей организаций, относящихся к компетенции ГКП на ПХВ «Городской родильный дом» управления здравоохранения города Шымкент (далее - Предприятие), сокращения количества письменных обращений, организации предупредительной работы.
4. Основными требованиями, предъявляемыми к работе по организации личного приема граждан и представителей организаций, являются:
 - доступность для беспрепятственного обращения в Предприятие;
 - строгое соблюдение действующего законодательства и служебной этики;
 - внимательное и доброжелательное отношение к посетителям.
5. Необоснованный отказ в личном приеме граждан и представителей организаций, необъективное разбирательство по поступившим обращениям, нарушение

установленных сроков рассмотрения обращений влекут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

II. Организация личного приема

6. Личный прием граждан и представителей организаций в Предприятии проводят главный врач и заместители руководителя, в соответствии с утверждаемым на текущий год графиком проведения личного приема граждан и представителей организаций.

7. График приема, информация о должностных лицах, ответственных за организацию личного приема, с указанием контактных телефонов, по которым осуществляется запись на личный прием, доводится до сведения по средствам размещения на информационных стендах и на официальном сайте Предприятия.

8. Прием граждан и представителей организаций осуществляется в рабочие дни по телефону, указанному на официальном сайте Предприятия, по предварительной записи, во время которой выясняется фамилия, имя, отчество обратившегося, место работы и должность (при необходимости), и содержание поднятого вопроса.

9. Должностное лицо Предприятия, ответственное за организацию личного приема в Предприятии, в день обращения гражданина и представителя организации вносит необходимую информацию в общий график рассмотрения дел Предприятия на текущий год согласно утвержденному графику личного приема граждан и представителей организаций.

10. О дате и времени личного приема гражданину или представителю организации сообщается в устной форме по телефону либо по адресу электронной почты (при наличии).

Дата и время личного приема гражданина или представителя организации могут быть изменены, о чем они заблаговременно уведомляются сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан и представителей организаций.

11. Личный прием граждан проводится при предъявлении документа, удостоверяющего личность, а представителя организации – при предъявлении доверенности на право представления интересов организации и документа, удостоверяющего личность.

12. Учет посещений граждан и представителей организаций ведется в журнале учета личного приема граждан и представителей организаций Предприятия сотрудником, ответственным за организацию личного приема граждан и представителей организаций.

III. Проведение личного приема

13. Ответственный за организацию личного приема граждан и представителей организаций перед проведением личного приема регистрирует гражданина и представителя организации в журнале регистрации.

14. Во время личного приема граждан и представитель организации делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых вопросов.
15. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина и представителя организации может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина и представителя организации вопросов.
16. Письменные обращения граждан и представителей организации, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном законом Республики Казахстан «О порядке рассмотрения обращений физических и юридических лиц» от 12 января 2007 года.
17. Если в ходе личного приема выясняется, что решения поставленных гражданином вопросов не входит в компетенцию Предприятия, гражданину разъясняется куда и в каком порядке ему следует обратиться.
18. В ходе личного приема заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении, если уже ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.