

УТВЕРЖДЕНО

приказ главного врача
УЗ «18-я городская детская
поликлиника»

05.01.2026 № 8

ПОРЯДОК

проведения личного приема граждан и юридических лиц в
учреждении здравоохранения «18-я городская детская поликлиника»

1. В учреждении здравоохранения «18-я городская детская поликлиника» (далее – Учреждение) главным врачом и его заместителями проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием).

При устном обращении указанные заявители должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

2. Личный прием проводится главным врачом и его заместителями, не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы.

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются главным врачом.

3. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в Учреждении в общедоступных местах на информационных стендах, табло, а также на официальном сайте Учреждения.

4. При временном отсутствии в день личного приема главного врача личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, главный врач обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом Учреждения.

5. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

6. При проведении личного приема по решению главного врача могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

7. Должностные лица Учреждения, проводящие личный прием, а также работники Учреждения, уполномоченные осуществлять

предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

8. При осуществлении личного приема для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов к их рассмотрению могут привлекаться работники структурных подразделений Учреждения.

9. В ходе личного приема заявители имеют право:

подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;

представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

10. Учет обращений, принятых на личном приеме и результатов их рассмотрения, осуществляется в системе учета и обработки обращений, а также в журнале регистрации обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе личного приема (Приложение к настоящему порядку).

Ответы на рассмотренные по существу устных обращений подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема.

Если решение вопросов, с которыми заявители обратились на личный прием, не относится к компетенции Учреждения, должностные лица, ведущие личный прием, должны разъяснить заявителям в какой государственный орган, иную организацию (должностному лицу) им следует обратиться для решения поставленных вопросов.

11. В случае если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение излагается в письменной форме, и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. На таких обращениях делается пометка – «С личного приема».

12. По решению главного врача могут быть организованы выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

Приложение
к порядку проведения личного
приема граждан и
юридических лиц в
учреждении здравоохранения
«18-я городская детская
поликлиника»

ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ
обращений граждан и юридических лиц, поступивших
в ходе личного приема

№ п/п	Дата приема	Фамилия, собственное имя, отчество (если такое имеется)	Адрес места жительства, телефон	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрени я