

## Порядок и время личного приёма руководством БУЗВО «ВОКБ №2»

### Организация личного приема граждан

В бюджетном учреждении здравоохранения Воронежской области «Воронежская областная клиническая больница № 2» (далее – БУЗВО «ВОКБ №2») организован личный прием граждан руководством БУЗВО «ВОКБ №2».

### График приема граждан главным врачом и уполномоченными лицами

#### Главный врач больницы

Кузнецова Татьяна Андреевна

Телефон: (473) 255-25-98; Факс: (473) 222-67-47. E-mail: [glav-vr@vokb2.zdrav36.ru](mailto:glav-vr@vokb2.zdrav36.ru)

Приём посетителей **первый** и **третий** понедельник с 14.00 до 17.00.

В отсутствие главного врача прием ведет заместитель главного врача по медицинской части.

#### Заместитель главного врача по медицинской части

Кудаева Людмила Александровна

Телефон: (473) 222-66-56 E-mail: [zam-glvr-m@vokb2.zdrav36.ru](mailto:zam-glvr-m@vokb2.zdrav36.ru)

Прием по личным вопросам – **пятница** с 14.00 до 16.00

#### Заместитель главного врача по поликлинической работе

Минакова Людмила Игоревна

Телефон: (473) 222-67-21 E-mail: [zam-glvr-pr@vokb2.zdrav36.ru](mailto:zam-glvr-pr@vokb2.zdrav36.ru)

Прием по личным вопросам - **вторник** с 14.00 до 16.00

#### Заместитель главного врача по КЭР

Знобкина Вера Алексеевна

Телефон: (473) 222-66-08 E-mail: [zam-glvr-ker@vokb2.zdrav36.ru](mailto:zam-glvr-ker@vokb2.zdrav36.ru)

Прием по личным вопросам - **четверг** с 14.00 до 16.00

#### Заместитель главного врача по организационно - методической работе

Аржаных Ирина Владимировна

Телефон: (473) 222-66-08 E-mail: [zam-glavr-orgmr@vokb2.zdrav36.ru](mailto:zam-glavr-orgmr@vokb2.zdrav36.ru)

Прием по личным вопросам **среда** с 14.00 до 16.00

#### Заместитель главного врача по экономическим вопросам

Цвиркун Галина Николаевна

Телефон: (473) 222-69-06 E-mail: [glav-econ@vokb2.zdrav36.ru](mailto:glav-econ@vokb2.zdrav36.ru)

Прием по личным вопросам **среда** с 14.00 до 16.00

#### Главный бухгалтер

Макарова Лариса Геннадиевна

Телефон: (473) 253-24-05 E-mail: [glav-buh@vokb2.zdrav36.ru](mailto:glav-buh@vokb2.zdrav36.ru)

Прием по личным вопросам **четверг** с 14.00 до 16.00

Прием граждан осуществляется по адресу: г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д.35.

### Порядок личного приема граждан главным врачом БУЗВО «ВОКБ №2» и уполномоченными лицами

1. Прием граждан главным врачом БУЗВО «ВОКБ №2» и уполномоченными им лицами осуществляется в соответствии с графиком приема граждан, в том числе по предварительной записи.
2. Предварительная запись на прием к главному врачу и уполномоченным им лицами производится по телефону: **(473) 255-25-98**.
3. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.
4. При личном приеме гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

5. В отношении каждого гражданина, принятого на личном приеме, оформляется карточка личного приема, в которую заносятся сведения о гражданине, краткое содержание устного обращения, информация о результатах рассмотрения устного обращения.
6. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается соответствующая запись в карточке личного приема.
7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В остальных случаях обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
8. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством Российской Федерации.
9. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **Порядок приёма и рассмотрения обращений граждан**

### **Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт БУЗВО «ВОКБ №2»**

Официальный сайт бюджетного учреждения здравоохранения Воронежской области «Воронежская областная клиническая больница №2» (далее БУЗВО «ВОКБ №2») является дополнительным средством для обеспечения возможности обращения граждан в БУЗВО «ВОКБ №2» по вопросам, входящим в его компетенцию.

1. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством не позднее чем в трехдневный срок регистрируются и направляются на рассмотрение.

2. Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:

- в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
- в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.

3. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду, что согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.

4. БУЗВО «ВОКБ №2» оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

**Внимание!**

Обращение не подлежит обработке и ответ на него не предоставляется в следующих случаях:

1. в обращении не заполнены обязательные поля (п. 1 ст. 11 №59-ФЗ);
2. в обращении содержатся нецензурные, оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (п. 3 ст. 11 №59-ФЗ);
3. в обращении содержится вопрос, на который заявителю ранее давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (п. 5 ст. 11 №59-ФЗ);
4. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (п. 6 ст. 11 №59-ФЗ).

Обращаем Ваше внимание на недопустимость злоупотребления правом на обращение в государственные органы и предусмотренную законодательством ответственность в этой сфере общественных отношений. В случае если в обращении указаны заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с его рассмотрением, могут быть взысканы с автора (п.2 ст.16 ФЗ №59).

В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

Уважаемые пользователи! Просим с пониманием отнестись к некоторым ограничениям, связанным с особенностями обработки больших объёмов информации:

1. Размер электронного обращения не может превышать 2 тысячи знаков.
2. Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать 5 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: doc, docx, rtf, txt, xls, xlsx, jpg, jpeg, png, mp3, wav, avi, mp4, mov. Иные форматы не обрабатываются в информационных системах БУЗВО «ВОКБ №2»
3. Письма, содержащие тексты большого объёма, несколько копий документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять обычной почтой по адресу: 394036, г. Воронеж, ул.Карла Маркса, д.35

### **Порядок рассмотрения письменных обращений**

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»  
Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

### **Адрес для письменных обращений граждан**

394036, г. Воронеж, ул. Карла Маркса, д.35

### **Информация о работе с обращениями граждан**

Рассмотрение обращений граждан БУЗВО «ВОКБ №2» ведется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Телефон для обращений: (473) 255-25-98.

Ответственный за организацию рассмотрения обращений граждан - заместитель главного врача по КЭР Знобкина Вера Алексеевна, тел. (473) 222-66-08.

### **Прием письменных обращений граждан**

- 394036, Воронеж, ул. Карла Маркса, 35
- электронная почта для личных обращений граждан: [mail@vokb2.zdrav36.ru](mailto:mail@vokb2.zdrav36.ru)

## Нормативно-правовая база по работе с обращениями граждан

- Федеральный закон Российской Федерации от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
- Федеральный закон Российской Федерации от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан Российской Федерации»

### Образец оформления письменного обращения

Главному врачу  
БУЗВО «ВОКБ №2»  
Т.А. Кузнецовой

От \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (ФИО),  
проживающего (ей) по адресу:

тел: \_\_\_\_\_

адрес эл. почты: \_\_\_\_\_

Текст обращения

При рассмотрении обращения согласен(на) на обработку персональных данных

\_\_\_\_\_ (подпись, ФИО полностью)

Ответ прошу направить

\_\_\_\_\_ (указать способ передачи: лично заявителю, по почте, в электронной форме)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 201\_\_ г.  
(дата)

/ \_\_\_\_\_ /  
(подпись)