

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №3 им. Б.И. АЛЬПЕРОВИЧА»

П Р И К А З

«4» августа 2025

№ 203

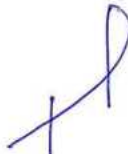
«Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «ГКБ № 3 им. Б.И. Альперовича»

С целью приведения Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «ГКБ № 3 им. Б.И. Альперовича» (утв. Приказом № 120 от 05.07.2023) в соответствие с Федеральным законом № 59-ФЗ от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «ГКБ № 3 им. Б.И. Альперовича» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Признать утратившим силу с момента издания настоящего приказа Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «ГКБ № 3 им. Б.И. Альперовича» (утв. Приказом № 120 от 05.07.2023)
3. Секретарю руководителя Отт О.М. ознакомить с настоящим приказом заместителей главного врача и специалиста по связям с общественностью.
4. Специалисту по связям с общественностью Тунгусовой А.П. разместить соответствующую информацию на сайте учреждения.
5. Контроль за соблюдением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



В.А. Бойков

Приложение к приказу № 203 от «4» августа 2025 г.

УТВЕРЖДАЮ:

Главный врач ОГАУЗ «ГКБ № 3 им. Б.И. Альперовича»

В.А. Бойков



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан
в ОГАУЗ «ГКБ №3 им. Б.И. Альперовича»

1. Общие положения

1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ

«Городская клиническая больница N.3 им. Б.И. Альперовича» (далее — учреждение) разработано в целях организации объективного и всестороннего рассмотрения обращений граждан и определяет порядок и сроки их рассмотрения.

2. Рассмотрение обращений граждан в учреждении осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Обращения граждан регистрируются в электронном журнале регистрации обращений граждан.

4. Термины, используемые в настоящем положении:

–обращение гражданина (далее - обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - Единый портал), иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан (если иное не установлено настоящим Федеральным законом), предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

–предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

–заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

–жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

- сообщения - информация о необходимости решения актуальных для физических или юридических лиц проблем, направленная в форме электронного документа, для рассмотрения и направления ответов по которым федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации, при условии выбора физическим или юридическим лицом способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Если федеральными, региональными, ведомственными правовыми актами, решениями Правительства Российской Федерации такие сроки не установлены, возможность подачи сообщения физическими и юридическими лицами в соответствующие

орган и организацию на едином портале не предоставляется. Сообщения, направляемые физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, не являются обращениями граждан в значении понятия, предусмотренного Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

5. Рассмотрение обращений включает рассмотрение письменных и устных обращений граждан, а также обращений, поступивших через социальные сети, официальный сайт учреждения, Единый портал государственных и муниципальных услуг (подсистема обратной связи).

2. Информирование граждан о порядке рассмотрения обращений

1. Информация о порядке рассмотрения обращений предоставляется гражданам с использованием средств телефонной связи.

2. Информация об установленных для личного приёма граждан днях и часах, контактных телефонах сообщается по телефону и размещается на официальном сайте учреждения.

3. В случае поступления обращения на официальный адрес электронной почты учреждения секретарь руководителя посредством электронной почты уведомляет заявителя о необходимости направить обращение в иной форме, а именно: в форме электронного документа в ОГАУЗ «ГКБ № 3 им. Б.И. Альперовича» через официальный сайт учреждения либо Единый портал государственных и муниципальных услуг; в форме письменного документа почтовой связью либо лично по адресу: г. Томск, ул. Нахимова, 3. А также уведомляет о возможности получения информации о способах направления обращений в приемной главного врача по телефону – (3822) 41-47-85. При этом ответ по существу обращения, поступившего по электронной почте, не дается.

3. Порядок рассмотрения письменных обращений

1. Письменное обращение должно отвечать следующие требованиям:

- заявитель в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

- в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

- 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.

- обращения, в том числе анонимное, содержащие сведения о наличии признаков коррупционных действий и/или конфликте интересов должностных лиц/работников учреждения регистрируются и рассматриваются в соответствии с соответствующими положениями и порядками, действующими в учреждении.

- при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностных лиц/работников, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

- в случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению.

- в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или должностное лицо либо уполномоченное по то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и

прекращении переписки с гражданином. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

- в случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения врачебной тайны (иной охраняемой законом тайны), гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

- в случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

2. В случае необходимости, гражданин, предоставивший письменное обращение, дополнительно прилагает копии требуемых документов. Копии документов заявитель может предоставить лично, направить почтой, а также выслать на официальный адрес электронной почты учреждения.

3. Обращение, поступившее на официальный адрес электронной почты учреждения, не рассматривается по существу. При поступлении обращения на адрес электронной почты учреждения секретарь руководителя в течение 1 рабочего дня информирует гражданина, направившего обращение, в порядке, предусмотренном п.3 раздела 2 настоящего положения.

4. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 настоящего Федерального закона на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

5. Обращение регистрируется в течение 3 дней с момента его поступления.

6. Рассмотрение письменного обращения осуществляется в течение 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий контрольный срок его рассмотрения.

7. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддается прочтению. В случае если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8. Результатом рассмотрения письменного обращения является разрешение по существу поставленных в обращении вопросов, принятие необходимых мер и направление письменного ответа на обращение.

9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в учреждение в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в учреждение в письменной форме.

10. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

4. Порядок рассмотрения обращений граждан в системе «Инцидент-менеджмент»

1. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу по информационным системам общего пользования подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством.

2. Обращения граждан передает специалист ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» специалисту по связям с общественностью.
3. Специалист по связям с общественностью информирует об обращении главного врача.
4. Главный врач осуществляет передачу информации о поступившем обращении заместителю, в компетенции которого находятся вопросы, обозначенные в обращении, для его рассмотрения и составления проекта ответа гражданину.
5. Срок подготовки информации для направления проекта ответа устанавливает ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации».
6. Направление подготовленного в учреждении проекта ответа в ОГАУ «Центр медицинской и фармацевтической информации» осуществляется специалистом по связям с общественностью.

5. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших на официальный сайт учреждения»

1. Обращения, поступившие на официальный сайт учреждения подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном разделом 3 настоящего положения.
2. После заполнения гражданином формы обратной связи информация об обращении автоматически в режиме реального времени перенаправляется на официальный адрес электронной почты учреждения/подсистему обратной связи.
3. Секретарь руководителя регистрирует и направляет обращение главному врачу в течение одного рабочего дня с момента его поступления.
4. Главный врач направляет обращение заместителю, в компетенции которого находятся вопросы, обозначенные в обращении, для его рассмотрения и составления ответа гражданину.
5. Заместитель главного врача подготавливает ответ в течение 30 дней со дня регистрации обращения.
6. Ответ на обращение после согласования с главным врачом направляется секретарем руководителя на электронный адрес, указанный при заполнении формы обратной связи.

6. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших через социальные сети

1. Обращения граждан в официальных аккаунтах в «ВКонтакте», «Одноклассники», и на telegram-канале граждане могут оставить в комментариях под постами в режиме реального времени.
2. Специалист по связям с общественностью информирует об обращении главного врача в течение одного рабочего дня с момента его поступления.
4. Главный врач направляет обращение заместителю, в компетенции которого находятся вопросы, обозначенные в обращении, для его рассмотрения и составления ответа гражданину.
5. Заместитель главного врача подготавливает ответ в течение 7 дней со дня получения.
6. Ответ на обращение гражданину после согласования с главным врачом направляется специалистом по связям с общественностью посредством личного сообщения.

7. Порядок рассмотрения обращений граждан, поступивших через книгу отзывов и предложений

1. Книга отзывов и предложений включает в себя следующие обязательные столбцы: дата, ФИО, контактный телефон, адрес, замечание и предложения, результат проведенной проверки и подпись лица, которым проведена проверка (приложение 1).

2. Книга отзывов и предложений находится в регистратуре поликлинических отделений, на стойке получения справочной информации в приемном отделении, на кассе в отделе платных медицинских услуг и выдается по требованию пациента.

3. Мониторинг книги отзывов и предложений на наличие отрицательных отзывов проводят ответственные лица, в зависимости от местонахождения книги. Мониторинг осуществляется с периодичностью один раз в 14 дней.

4. В случае поступления отрицательного отзыва о работе учреждения, руководитель структурного подразделения проводит проверку сведений, содержащихся в отзыве, на соответствие действительности с анализом причин.

5. Результат проведения проверки отрицательного отзыва вносится в поле «результат проверки» и заверяется подписью руководителя структурного подразделения, осуществившего проверку.

6. Внесение в книгу результатов проверки отрицательного отзыва должно быть осуществлено не позднее 30 дней с момента записи пациента.

7. Руководитель структурного подразделения, осуществивший проверку отрицательного отзыва, информирует пациента о ее результатах по номеру телефона, указанному в отзыве. В случае если в книге отзывов и предложений контактный телефон не указан, о результатах проверки пациенту не сообщается.

8. Контроль за осуществлением проверки отрицательных отзывов пациентов осуществляется секретарем руководителя, полученные данные используются для подготовки отчета главному врачу.

8. Особенности рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, поступивших через Единый портал

1. Обращение в форме электронного документа, поступившее в учреждение через Единый портал (подсистема обратной связи) рассматривается в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", настоящим положением за исключением раздела 9.

2. Получение и обработка обращений, поданных физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, а также подготовка ответов на такие обращения осуществляются в личном кабинете на платформе обратной связи единого портала.

3. К работе в личном кабинете допускается лицо, назначенное ответственным за работу на платформе обратной связи единого портала, приказом главного врача (далее по тексту – ответственный исполнитель).

4. При поступлении на портал обратной связи обращения ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня направляет обращение секретарю руководителя для дальнейшей организации рассмотрения обращения по существу в соответствии с настоящим положением.

5. После рассмотрения обращения по существу секретарь руководителя незамедлительно передает проект ответа ответственному исполнителю для размещения ответа в подсистеме обратной связи.

6. Ответственный исполнитель осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращения.

9. Порядок рассмотрения сообщений граждан и юридических лиц, поступивших через Единый портал

1. Сообщение, поступившее в учреждение через Единый портал (подсистема обратной связи) рассматриваются в соответствии с Постановлением Правительства РФ от

27.12.2023 N 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения". К рассмотрению сообщений настоящее положение применяется только в части раздела 9.

2. Получение и обработка сообщений, поданных физическими и юридическими лицами с использованием единого портала, а также подготовка ответов на такие сообщения осуществляются в личном кабинете на платформе обратной связи единого портала.
3. К работе в личном кабинете допускается лицо, назначенное ответственным за работу на платформе обратной связи единого портала, приказом главного врача (далее по тексту – ответственный исполнитель).
4. При поступлении на портал обратной связи сообщения ответственный исполнитель в течение одного рабочего дня направляет сообщение заместителю главного врача, в компетенции которого находятся вопросы, обозначенные в сообщении, контролирует рассмотрение сообщения по существу и направление ответа в сроки определённые на портале.
5. Заместитель главного врача, в компетенции которого находятся вопросы, обозначенные в сообщении, в сроки обозначенные в сообщении рассматривает сообщение по существу, подготавливает проект ответа и направляет проект ответственному исполнителю.

10. Личный прием граждан главным врачом

1. Личный прием граждан проводится главным врачом.
2. График приема граждан устанавливается приказом главного врача по согласованию с Департаментом здравоохранения Томской области.
3. Запись на личный прием к главному врачу производится через секретаря руководителя по телефону или лично в электронный журнал записи на прием по личным вопросам к главному врачу.
4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.
5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина секретарем руководителя, где в обязательном порядке указаны ФИО обратившегося, дата рождения, содержание вопроса и результат личного приема гражданина (приложение 2).
6. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

7. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входят в компетенцию учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. Карточки личного приема главного врача хранятся в приемной главного врача у секретаря руководителя.

11. Прием по личным вопросам заместителей главного врача

1. Личный прием проводится заместителями главного врача, а именно: заместителем главного врача по медицинской части, заместителем главного врача по хирургической помощи, заместителем главного врача по поликлиническому разделу работ, заместителем главного врача по паллиативной медицинской помощи заместителем главного врача по общим вопросам.

2. График приема граждан устанавливается приказом главного врача.

3. Запись на личный прием заместители производят самостоятельно.

4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность.

5. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина заместителем главного врача, где в обязательном порядке указаны ФИО обратившегося, дата рождения, суть вопроса и результат личного приема гражданина (приложение 2).

6. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

7. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации в рассмотрению в порядке, установленном настоящим положением.

8. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенции учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

9. Карточки личного приема заместителей главного врача, заместитель главного врача передают в приемную главного врача секретарю руководителя для хранения и дальнейшего использования в работе.

Приложение 1 к положению о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГАУЗ «ГКБ N.3 им. Б.И. Альперовича»

Книга отзывов и предложений ОГАУЗ «Городская клиническая больница №3 им. Б.И. Альперовича»

Дата	ФИО	Контактный телефон, адрес	Замечания и предложения	Результат проведения проверки	Подпись лица, проведена проверка (указанием ФИО)

Приложение 2 к положению о порядке
рассмотрения обращений граждан в
ОГАУЗ «ГКБ№3 им. Б.И.
Альперовича»

Карточка личного приема граждан
ОГАУЗ «Городская клиническая больница N.3 им. Б.И. Альперовича»

Дата личного приема: « ____ » _____ 202 г.

Время личного приема:

ФИО лица, осуществляющего личный прием: И.О.Фамилия

Фамилия гражданина	
Отчество (при наличии)	
Почтовый адрес:	
Номер телефона	
Содержание обращения	
Поручение заместителю	

Содержание принятого решения по обращению гражданина:

1. Дан устный ответ (разъяснение)/предоставлена информация: _____
2. Письменный ответ (требуется/не требуется): Принято письменное обращение.

Подпись лица, проводившего прием

И.О.Фамилия