

УТВЕРЖДАЮ
и.о. Главного врача
КГБУЗ «ТКДЦ» МЗ ХК
И.М. Саяпина
«19» августа 2025 г.



ПОЛОЖЕНИЕ

«О порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Территориальный консультативно- диагностический центр» министерства здравоохранения Хабаровского края

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение о порядке рассмотрения обращений граждан, поступивших в краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения «Территориальный консультативно- диагностический центр» министерства здравоохранения Хабаровского края (далее – КГБУЗ «ТКДЦ») разработано в целях повышения качества работы по рассмотрению обращений граждан, обеспечения их конституционных прав и законных интересов.

1.2. Работа с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, с Федеральным законом от 21.11.2011 N 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации", Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Приказом Минздрава России от 28.07.2015 N 493н "Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации", настоящим Положением.

1.3. Настоящее Положение регулирует порядок подачи и рассмотрения обращений граждан КГБУЗ «ТКДЦ».

1.4. В КГБУЗ «ТКДЦ» рассматриваются обращения граждан по вопросам, находящимся в его компетенции.

1.5. Информация о порядке рассмотрения обращений, поступающих в КГБУЗ «ТКДЦ» размещается на официальном сайте краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Территориальный консультативно - диагностический центр» министерства здравоохранения Хабаровского края в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

2.1. Порядок информирования о процедуре рассмотрения обращений граждан.

2.1.1. Информация о процедуре рассмотрения обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании КГБУЗ «ТКДЦ» (приемная, каб. 407);
- по телефону;
- по почте путем обращения заявителя с письменным запросом о предоставлении информации;
- на официальном сайте краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Территориальный консультативно-диагностический центр» министерства здравоохранения Хабаровского края <http://www.tdckms.ru>.

2.1.2. Сведения о местонахождении КГБУЗ «ТКДЦ», полный почтовый адрес, контактные телефоны размещаются:

- на официальном сайте КГБУЗ «ТКДЦ» <https://www.tdckms.ru>. (далее сайт КГБУЗ «ТКДЦ»).
- на информационных стендах КГБУЗ «ТКДЦ» (1-й этаж, 2-й этаж здания по ул. Димитрова, д. 12).

2.1.3. Местонахождение краевого государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Территориальный консультативно - диагностический центр» министерства здравоохранения Хабаровского края: улица Димитрова, дом 12, город Комсомольск-на-Амуре, Хабаровский край, 681013. Адрес электронной почты: <https://www.tdckms.ru>.

2.1.4. При личном обращении в КГБУЗ «ТКДЦ» прием граждан осуществляет главный врач, либо лицо его замещающее - каждый понедельник с 14-45 до 15-45.

2.1.5. При ответах на телефонные звонки сотрудник подробно, и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся граждан по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин.

Если сотрудник КГБУЗ «ТКДЦ», принявший звонок, не имеет возможности ответить на поставленный вопрос, он должен сообщить гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Прием и регистрация письменных обращений граждан.

2.2.1. Все письменные обращения граждан, в том числе в виде электронного документа, направленные через интернет - приемную, а также обращения граждан из специализированного ящика «Для обращения граждан по вопросам коррупции» и обращения, оставленные в журнале обращений граждан (который находится в регистратуре) поступают главному врачу (либо лицу, его замещающему), заместителю главного врача по медицинской части (либо лицу, его замещающему).

2.3. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится секретарем руководителя в 407 каб. (4 этаж) КГБУЗ «ТКДЦ» по адресу: г. Комсомольск-на-Амуре, ул. Димитрова, дом 12.

2.4. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина,

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

2.5. Обращение, поступившее в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина, адрес электронной почты (если ответ должен быть направлен в форме электронного документа), почтовый адрес (если ответ должен быть направлен в письменной форме). Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

2.3. Регистрация поступивших обращений

2.3.1. Поступившие обращения заносятся в журнал обращения граждан

- указывается фамилия (в именительном падеже), инициалы заявителя и его адрес;

- отмечается тип доставки обращения (письмо, электронная почта, лично и т.п.). Если письмо перенаправлено в адрес КГБУЗ «ТКДЦ», то указывается, откуда оно поступило;

2.3.2. Обращения подлежат обязательной регистрации в журнале обращения граждан в течении трех дней с момента поступления в КГБУЗ «ТКДЦ».

2.3.3. Зарегистрированные и оформленные в установленном порядке обращения представляются главному врачу КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицу, его замещающему). Затем обращения согласно резолюции направляются на исполнение должностному лицу, которому поручено рассмотрение обращения.

2.3.4. Запрещается направлять обращение на рассмотрение тем органам или должностным лицам, решение и действие (бездействие) которых обжалуется.

3. Направление обращения на рассмотрение

3.1. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию КГБУЗ «ТКДЦ», в течении семи дней со дня регистрации, направляется в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

3.2. В случае, если решения поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам с соответствующим уведомлением заявителя.

3.3. В случае наличия в обращении только адреса электронной почты уведомление направляется по электронному адресу.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в КГБУЗ «ТКДЦ», рассматривается в течении 30 дней со дня его регистрации.

Если установленный срок рассмотрения истекает в выходной или праздничный день, последним днем его рассмотрения считается предшествующий ему рабочий день.

4.2. В исключительных случаях главный врач КГБУЗ «ТКДЦ» вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

4.3. Должностное лицо, которому поручено рассмотрение обращений граждан:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего обращение, запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы;
- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав и законных интересов заявителя;
- дает устный ответ на обращение с согласия гражданина,
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- своевременно сообщает гражданам о решениях, принятых по обращениям, в случае их отклонения указывать мотивы отклонения;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другие органы или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.4. В случае, если в письменном обращении не указана фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

4.5. Ответ на обращение подписывается главным врачом КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицом, его замещающим).

4.6. Ответ заявителю подлежит обязательной регистрации в журнале обращений граждан и направлению почтовым отправлением либо по адресу электронной почты, устному ответу (по желанию заявителя).

4.7. Запросы, поступающие в соответствии с законодательством Российской Федерации из министерства здравоохранения, правоохранительных органов, исполняются Администрацией КГБУЗ «ТКДЦ» в указанный в запросе срок, а если срок не установлен - в течение 30 дней. В случае, если запрашиваемая информация не может быть представлена в указанный в запросе срок, главный врач (либо лицо его замещающее) КГБУЗ «ТКДЦ» направляет инициатору запроса ответ о невозможности его исполнения в срок с указанием причин, а также возможного срока исполнения запроса.

4.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить

гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

4.9. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.10. 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, главный врач либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

4.12. 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 в КГБУЗ «ТКДЦ».

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан ведет главный врач КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицо, его замещающее), согласно графику приёма граждан.

5.2. Приём граждан осуществляется каждый понедельник с 14-45 до 15-45.

5.3. Приём граждан ведется в порядке очередности. Лица, которым законодательством Российской Федерации предоставлены льготы, беременные женщины и женщины с малолетними детьми принимаются вне очереди.

5.4. В случае отсутствия в назначенный день приёма (командировка, болезнь и др.) главного врача КГБУЗ «ТКДЦ» приём граждан осуществляет один из его заместителей.

5.5. На каждого гражданина, принятого главным врачом КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицом, его замещающим), оформляется карточка личного приема установленного образца (приложение № 1).

5.6. При личном приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.7. В случае, если от лица заявителя выступает его представитель, он предъявляет оформленный в соответствии с действующим законодательством документ, подтверждающий его полномочия - нотариальную доверенность.

5.8. Секретарь руководителя, осуществляющий организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса.

5.9. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, а также недееспособные на личный приём не допускаются. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина, приём может быть прекращен, при необходимости вызван дежурный сотрудник полиции, так же делается запись в карточке личного приема граждан.

5.10. 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 личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема граждан.

5.11. В случае, если во время приёма граждан решение поставленных вопросов невозможно, принимается письменное обращение, которое после регистрации направляется на рассмотрение соответствующему должностному лицу.

5.12. В ходе личного приёма заявителю может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.13. В ходе личного приёма гражданин может оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации и рассмотрению в установленном данным Положением порядке.

5.14. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции КГБУЗ «ТКДЦ», гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

6. Анализ обращений

6.1. Должностные лица КГБУЗ «ТКДЦ» обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляла медицинская организация.

6.2. Должностные лица КГБУЗ «ТКДЦ» анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

6.3. Уполномоченный работник по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий отчет главному врачу КГБУЗ «ТКДЦ».

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Главный врач КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицо его замещающее) и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений.

8. Заключительные положения

8.1. Положение утверждается приказом главного врача КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицом его замещающим) и вступает в силу с момента его утверждения.

8.2. Внесение изменений в действующее Положение производится приказом главного врача КГБУЗ «ТКДЦ» (либо лицом его замещающим). Изменения вступают в силу с момента подписания соответствующего приказа.

Приложение № 1
к Положению
о порядке рассмотрения обращений
граждан, поступивших в КГБУЗ
«ТКДЦ» министерства
здравоохранения Хабаровского края

Учетная карточка приема граждан		
Отв. Исполнитель:		Срок исполнения:
Дата регистрации:		
ФИО заявителя	Адрес заявителя	Социальное положение

Содержание обращения				
Ход рассмотрения				
Дата передачи	Кому передано	Резолюция	Дата исполнения	Способ направление ответа (почтой, эл. почтой, на руки)