

приказом ГБУЗ «ККБ № 2»  
от 14. 07. 2021 № 614

**Порядок  
работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ «ККБ №2»**

1. Общие положения

1.1. Порядок работы с обращениями граждан в государственном бюджетном учреждении «Краевая клиническая больница №2» министерства здравоохранения Краснодарского края (ГБУЗ «ККБ №2») (далее – Порядок) разработан в целях повышения уровня внесудебной защиты конституционных прав и законных интересов граждан, результативности и качества рассмотрения обращений граждан и определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении письменных (в том числе электронных) и устных обращений, а также порядок взаимодействия с территориальными органами федеральных органов исполнительной власти по Краснодарскому краю, органами исполнительной власти Краснодарского края и исполнительными органами местного самоуправления муниципальных образований Краснодарского края при организации рассмотрения обращений граждан.

1.2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих рассмотрение обращений граждан:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Закон Краснодарского края от 28 июня 2007 г. № 1270-КЗ «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Краснодарском крае»;

Приказ министерства здравоохранения Краснодарского края от 23 апреля 2018 г. № 2013 «О совершенствовании работы с обращениями граждан в Краснодарском крае».

1.3. Результатом рассмотрения обращений граждан является направление заявителю письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов со ссылками на нормативные правовые акты, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему

должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения, либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов на основании статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

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.

## 2. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

### 2.1. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан.

#### 2.1.1. Местонахождение ГБУЗ «ККБ №2», контакты:

Почтовый адрес: 350012, г. Краснодар,  
ул. Красных Партизан, д.6, корпус 2.

Режим работы структурных подразделений учреждения:

Перинатальный центр – круглосуточно, без выходных.

Женская консультация № 3:

понедельник-пятница – с 07:30 до 19:30, суббота – с 08:00 до 15:48, выходной – воскресенье.

Женская консультация № 5:

понедельник-пятница – с 07:30 до 19:30, суббота – с 08:00 до 15:48, выходной – воскресенье.

Консультативное отделение Перинатального центра:

понедельник-пятница - с 08:00 до 17:45, суббота, воскресенье – выходной.

Стационар – круглосуточно, без выходных.

Консультативно-диагностический центр:

понедельник - пятница - с 08:00 до 20:00, суббота - с 08:00 до 18:00, выходной – воскресенье.

Поликлиника СКАЛ:

понедельник – пятница – с 07:00 до 20.00, суббота – с 08:00 до 18:00,  
выходной – воскресенье.

Приём граждан в учреждении осуществляется главным врачом и заместителями главного врача ежедневно, кроме выходных и праздничных дней, в соответствии с графиком приёма, размещённым на информационных стендах.

Прием письменных обращений осуществляется в каб.260 (здание поликлиники СКАЛ, 2 этаж): понедельник – четверг с 09:00 до 18:00 (перерыв с 13:00 до 14:00), пятница с 09:00 до 17:30 (перерыв с 13:00 до 13:30), выходные дни – суббота, воскресенье.

Телефоны «горячей линии» ГБУЗ «ККБ № 2» для приёма устных обращений размещены на информационных стендах учреждения: приемная главного врача +7 (861) 2220163; перинатального центра +7(861) 2220483, консультативно-диагностического центра +7(861)2220017, поликлиники СКАЛ – +7 (861)2220007, стационара +7(861) 2220162.

Единый многоканальный телефон отдела информационного обслуживания учреждения по приёму и рассмотрению устных обращений и удалённой (предварительной) записи на приём к врачу +7(861) 222 000 2.

Адрес электронной почты: [kkb2@kkb2-kuban.ru](mailto:kkb2@kkb2-kuban.ru)

Официальный сайт ГБУЗ «ККБ № 2»: [www.kkb2-kuban.ru](http://www.kkb2-kuban.ru)

#### 2.1.2. Информирование заявителей.

Основные требования к информированию заявителей: своевременность, полнота, актуальность, достоверность предоставляемой информации и чёткость её изложения.

Информирование заявителей осуществляется в устной, письменной форме (в том числе в форме электронного документа), ответственные лица по работе с обращениями осуществляют информирование заявителей: о местонахождении и графике работы учреждения; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта в сети «Интернет», адресе электронной почты учреждения; о порядке получения заявителем информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем; о порядке, форме и месте размещения информации в печатных и электронных средствах массовой информации.

В вестибюле структурных подразделений учреждения в доступном для обозрения месте размещаются информационные стенды, содержащие следующую информацию: Порядок работы; тексты федеральных и краевых законов и других нормативных актов; телефоны и график работы, почтовый адрес, адрес электронной почты; телефоны министерства здравоохранения Краснодарского края; график приёма граждан в учреждении.

2.1.3. Требования к форме и характеру взаимодействия работников учреждения по работе с обращениями с заявителями.

Консультирование заявителей осуществляется как в устной, так и в письменной форме.

При информировании заявителей о ходе и результатах рассмотрения обращений, ответах на телефонные звонки и устные обращения работники учреждения должны руководствоваться соответствующим профессиональным стандартом поведения работника, в том числе подробно, в вежливой (корректной) форме информировать граждан по интересующим их вопросам.

2.2. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

2.3. Общие требования к оформлению обращений.

Письменное обращение составляется в произвольной форме рукописным или машинописным способом и в обязательном порядке должно содержать:

наименование учреждения, должность, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;  
почтовый адрес заявителя, на который должен быть направлен ответ либо уведомление о переадресации обращения;  
контактный телефон (при наличии);  
суть предложения, заявления, жалобы (рукописный текст должен быть написан разборчиво, в противном случае, обращение не рассматривается);  
личную подпись заявителя;  
дату написания.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов, заявитель прилагает к обращению документы и материалы либо их копии.

2.3.1. Обращение, поступившее в учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком работы.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

По результатам рассмотрения обращения, поступившего в учреждение в форме электронного документа, ответ направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанной в обращении, и (или) в письменной форме по почтовому адресу в случае, если он указан в обращении.

В случае, если ответ по существу поставленного в обращении, поступившем в форме электронного документа, вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, то учреждение на основании пункта 6 статьи 11 Федерального закон от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» сообщает о невозможности дать ответ по существу поставленного в нём вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

#### 2.4. Сроки рассмотрения обращений граждан.

2.4.1. Сроки рассмотрения обращений в соответствии с приложением 1 к настоящему Порядку работы. Обращения, поступившие в учреждение по компетенции, рассматриваются в течение 30 дней. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения в учреждении до даты направления ответа заявителю. В исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть сокращен.

Обращения граждан по вопросу оказания платных медицинских услуг рассматриваются не более 10 дней, либо в срок, установленный договором на оказание платных медицинских услуг.

2.4.2. Обращения депутатов представительных органов, связанные с обращениями граждан, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются безотлагательно, но не позднее 15 дней, а при необходимости получения дополнительных материалов - не позднее 30 дней.

2.4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления главный врач, вправе продлить срок его рассмотрения не более чем на 30 дней при условии уведомления об этом заявителя.

Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения главному врачу, давшему поручение по рассмотрению обращения, представляется служебная записка, подготовленная исполнителем, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения.

В случае принятия главным врачом решения о продлении срока рассмотрения заявителю направляется уведомление.

2.4.4. По направленному в установленном порядке запросу государственным органом или должностным лицом срок подготовки информации исполнителем не должен превышать 15 дней. Продление сроков подготовки информации не предусмотрено.

2.4.5. По дубликатному обращению (обращение идентичного содержания), приобщенному к материалам рассмотрения первого обращения, срок рассмотрения соответствует сроку рассмотрения первого обращения. Если дубликатное обращение получено после направления ответа заявителю, то срок рассмотрения данного обращения не должен превышать 10 дней.

2.4.6. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней с даты их регистрации направляются с сопроводительным письмом в соответствующий орган или организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.4.7. Срок рассмотрения исчисляется в календарных днях. Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днём окончания этого срока считается ближайший за ним рабочий день.

2.4.8. Исполнители несут ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений.

2.4.9. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется канцелярией учреждения и заведующим канцелярией в соответствии с возложенными на него функциями.

### 3. Последовательность, сроки и требования к организации рассмотрения обращений, в том числе особенности процедур в электронной форме

#### 3.1. Приём и первичная обработка письменных обращений граждан.

3.1.1. Основание для начала организации рассмотрения обращений граждан - поступление в учреждение письменного обращения (в том числе в форме электронного документа).

3.1.2. Обращение может быть доставлено непосредственно гражданином, его представителем, поступить по почте, телеграфу, каналам электронной и факсимильной связи.

Обращения граждан с сопроводительными документами могут быть доставлены по почте, телеграфу, через Государственную фельдъегерскую службу России, а также в электронном виде с использованием Единой межведомственной системы электронного документооборота исполнительных органов государственной власти Краснодарского края (далее - ЕМСЭД КК).

3.1.3. Поступающая корреспонденция проверяется на безопасность вложения. Работник, обрабатывающий корреспонденцию, при обнаружении подозрительного почтового отправления (большая масса, смещение центра тяжести, наличие масляных пятен, необычный запах, особенности оформления) незамедлительно сообщает о нём непосредственному руководителю, руководитель – главному врачу и в правоохранительные органы.

Проверенная сотрудниками правоохранительных органов корреспонденция передается работнику учреждения по работе с обращениями.

3.1.4. После вскрытия конверта проверяется наличие в нём письменных вложений. При отсутствии отдельных листов в документе или в приложении к документу, отсутствии приложения к документу при наличии ссылки на приложение в тексте документа, обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, свидетельство и т.п.), денежных купюр и других ценностей, составляется акт в трёх экземплярах (приложения 2, 3, 4 к настоящему Порядку), один из которых остаётся у получателя, другой приобщается к поступившему документу, а третий посылается отправителю.

Вышеуказанные акты составляются комиссионно работниками канцелярии.

3.1.5. К тексту письма прикладывается конверт, который хранится вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения. В случае отсутствия текста письма к конверту (или вложенным материалам) подкладывается текст "письменного обращения к адресату нет".

3.1.6. Обработка обращений граждан, поступивших по каналам факсимильной и электронной связи, осуществляется аналогично письменным обращениям.

3.1.7. Письменные обращения, доставленные в учреждение автором или лицом, представляющим его интересы, принимаются работником канцелярии по работе с обращениями граждан. На копии обращения проставляется штамп-уведомление о поступлении обращения с указанием даты поступления; количества листов обращения и контактного телефона (по требованию заявителя или при необходимости).

## 3.2. Регистрация обращений.

3.2.1. Учёту подлежат все обращения, поступающие в учреждение в письменной форме или по электронной почте, в том числе обращения, зафиксированные на личном приёме руководителя, поступившие на официальный сайт учреждения, или направленные из других органов или организаций.

3.2.2. Информация о персональных данных авторов письменных обращений и обращений, направленных в виде электронного документа, хранится и обрабатывается с соблюдением требований действующего

законодательства о персональных данных.

3.2.3. Все поступающие письменные обращения граждан регистрируются в «Журнале регистрации обращений граждан» по дате их поступления. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

3.2.4. В журнале регистрации обращений граждан в хронологическом порядке фиксируются:

- порядковый номер;
- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- адрес места жительства заявителя;
- наименование органа или организации, направившего обращение;
- номер и дата регистрации входящего документа (обращения);
- краткое содержание (повод) обращения;
- фамилия (и), осуществляющего (их) рассмотрение обращения и проект резолюция руководителя;
- срок контроля;
- отметка об исполнении (дата и номер регистрации ответа на обращение).

На первой странице письма (а не на сопроводительных документах к нему) на свободном от текста месте ставится штамп с указанием даты поступления и регистрационного номера.

3.2.5. Регистрация обращений ежегодно начинается с номера 1 и осуществляется в хронологическом порядке в пределах календарного года.

Входящий регистрационный номер имеет следующую структуру:

- порядковый № документа в пределах календарного года;
- проставляемую через дефис букву «О».

Например, первичный входящий номер обращения заявителя, № 1-О.

3.2.6. Зарегистрированные письма заявителям не возвращаются (за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством). Возврат обращения заявителю возможен до его регистрации. По письменному запросу заявителю возвращаются приложения к обращению, как во время рассмотрения, так и во время архивного хранения.

3.3. Направление обращений на рассмотрение.

3.3.1. Основанием для начала рассмотрения обращения является регистрация письменного обращения в «Журнале регистрации обращений граждан».

3.3.2. Работники канцелярии учреждения, рассматривающие почту, в день регистрации обращений направляют их на рассмотрение главному врачу для принятия решения о направлении обращений на исполнение.

После получения документа с резолюцией главного врача учреждения направляют обращения на исполнение в структурные подразделения учреждения под роспись, кому оно адресовано.

3.3.3. Решение о направлении письма на рассмотрение принимается, исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано.

3.3.4. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, в течение 7 дней со дня регистрации направляются на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, с уведомлением граждан, направивших обращение, о переадресации. Уведомления о переадресации обращений подписываются специалистами структурных подразделений, к которым направлены обращения для рассмотрения.

3.3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в Управление Федеральной миграционной службы России по Краснодарскому краю.

3.3.6. Уведомления авторам обращений регистрируются в журнале исходящей корреспонденции и отправляются по почте.

Уведомления авторам обращений, поступивших по информационным системам общего пользования (электронная почта), направляются на электронный адрес, указанный в обращении или иным способом, указанным автором.

3.3.7. Поручение главного врача в виде резолюции должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым даётся поручение, чётко сформулированный текст, предписывающий действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения. Исполнители получают копии документа обращения под роспись или через ЕМСЭД КК.

Если в поручении по рассмотрению обращения указано несколько исполнителей, то ответственным исполнителем обращения является тот, кто указан в резолюции первым.

Ответственный исполнитель возвращает ответ на обращение с материалами по его рассмотрению в канцелярию в соответствии со сроками исполнения данного обращения.

3.3.8. В случае, если обращение направлено в структурное подразделение не по компетенции, исполнитель в трёхдневный срок решает вопрос с руководителем, давшим поручение, о перенаправлении в другое структурное подразделение, в чью компетенцию входит решение поднимаемых в обращении вопросов, и возвращает его работникам канцелярии по работе с обращениями с новым поручением. Не допускается передача обращения от одного исполнителя к другому, минуя канцелярию учреждения.

3.3.9. В структурных подразделениях учреждения непосредственные исполнители определяются руководителями структурных подразделений.

Поручение руководителя должно содержать: фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, чётко сформулированный текст, предписывающий



действия, порядок и срок исполнения, подпись руководителя. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.3.10. Не подлежит направлению жалобы на рассмотрение должностному лицу или работнику, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.3.11. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чём в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению. В случае, если фамилия и почтовый адрес заявителя не поддаются прочтению, обращение остаётся без ответа.

3.3.12. Обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью или имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов с уведомлением гражданина, направившего обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

#### 3.4. Рассмотрение обращений.

3.4.1. Основание для начала рассмотрения - получение исполнителем поручения по рассмотрению письменного обращения.

3.4.2. Если поручение дано одновременно нескольким исполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует ответственный исполнитель (первый в резолюции), им обобщаются материалы, готовится и направляется ответ заявителю (при необходимости – и автору сопроводительного письма). Соисполнители за 5 дней до истечения срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Все исполнители несут дисциплинарную ответственность в случае нарушения Порядка работы с обращениями граждан и административную ответственность в случае нарушения законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан.

3.4.3. Исполнитель при рассмотрении обращения в случае необходимости в установленном законодательством порядке запрашивает дополнительные материалы, встречается с заявителем для уточнения сути обращения.

3.4.4. При рассмотрении повторного обращения (обращения, поступившего от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения) анализируется имеющаяся по поднимаемым в нём вопросам переписка. Повторные обращения могут ставиться на контроль. Письма одного и того же заявителя и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются дубликатными. Не являются повторными письма одного и того же заявителя, но по разным вопросам.

3.4.5. Письма с просьбами о личном приёме главным врачом либо его заместителями рассматриваются в общем порядке. Если в обращении не указана проблема или причина обращения, то заявителю направляется сообщение о порядке организации личного приёма граждан должностными лицами учреждения, а заявление оформляется «в дело» как исполненное.

3.4.6. Обращение, содержащее в адресной части обращения пометку «лично», рассматривается на общих основаниях в соответствии с Порядком работы.

3.4.7. Письма граждан, поступившие из редакций средств массовой информации, от руководителей политических партий и общественных объединений (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения), рассматриваются в соответствии с Порядком работы.

3.4.8. В случае, если в письменном обращении содержатся вопросы, на которые заявителю неоднократно давались письменные подробные мотивированные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, главный врач или его заместитель, дававший поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки исполнителя (приложение 5 к настоящему Порядку) вправе принять решение о необоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись одному и тому же должностному лицу. Автору обращения направляется сообщение о прекращении переписки.

### 3.5. Ответы на обращения.

3.5.1. Рассмотрение обращения завершается подготовкой ответа и направлением его заявителю.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме. Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте учреждения.

3.5.2. Текст ответа должен излагаться чётко, последовательно, кратко, со ссылками на нормативные правовые акты, давать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. При подтверждении фактов нарушений прав заявителя, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты к виновным должностным лицам.

3.5.3. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

3.5.4. Обращение и ответ могут быть возвращены исполнителю для повторного рассмотрения, если из ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в обращении, либо проблема заявителя рассмотрена формально.

3.5.5. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указываются срок или условия окончательного ответа.

3.5.6. Обращение, на которое даётся промежуточный ответ (продление срока рассмотрения), в архив не направляется до полного разрешения поднимаемых в нём вопросов.

3.5.7. Оригиналы документов возвращаются автору обращения путём личного вручения или посредством почтовой связи.

3.5.8. Ответы заявителям и авторам сопроводительных писем, по которым запрашивается информация о результатах рассмотрения обращения, подписываются главным врачом (его заместителями), после согласования с юридическим отделом.

3.5.9. На коллективное обращение ответ даётся на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено ("Ивановой В.И. - для сообщения всем заявителям", или "Ивановой В.И. - для информирования заинтересованных лиц", или "Ивановой В.И. и другим"). В отдельных случаях по требованию лиц, подписавших обращение, ответы направляются и другим адресатам. В тексте ответа необходимо указать, что ответ даётся на коллективное обращение.

3.5.10. Если дубликат обращения поступил после разрешения основного обращения, то не позднее десятидневного срока ответ на него направляется с кратким изложением принятого ранее решения, со ссылкой на дату и исходящий номер предыдущего ответа и с приложением его копии.

3.5.11. В ответе на дубликатное обращение делается ссылка на все поступившие обращения и адресатов, их направивших. К примеру, "Ваши обращения, поступившие из министерства здравоохранения Краснодарского края, а адрес главного врача учреждения, по их поручениям, рассмотрены".

3.5.12. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

3.5.13. Исполнители несут установленную законодательством ответственность за исполнение поручений по обращениям, соблюдение сроков рассмотрения и качество ответов.

3.5.14. При согласии главного врача, дававшего поручение по рассмотрению обращения, с ответом заявителю материалы рассмотрения обращения списываются им "в дело". Главный врач вправе принять решение об оставлении на дополнительном контроле обращения до полного разрешения вопросов, поднимаемых в нём.

3.5.15. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

3.5.16. Срок регистрации и отправки ответа не должен превышать трёх рабочих дней со дня его подписания.

В целях соблюдения сроков отправки в канцелярии ежедневно формируется реестр заказных почтовых отправлений ответов на обращения граждан с почтового отделения с уведомлением о получении писем (штамп с датой, номером почтового отделения).

3.5.17. В случае, если текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение может не даваться и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чём в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

3.5.18. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте учреждения, 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.

3.6. Организация работы по приёму и рассмотрению обращений граждан, поступающих через единый многоканальный телефон отдела информационного обслуживания ГБУЗ «ККБ №2» (далее - контакт-центр).

3.6.1. При обращении на телефон контакт-центра учреждения на каждого заявителя заполняется электронная учётная «Карточка заявителя».

В электронную учётную Карточку заявителя вносятся следующие данные:

- номер карточки;
- дата поступления;
- фамилия и инициалы заявителя;
- контактный телефон заявителя;
- адрес заявителя;
- адресат (наименование структурного подразделения по данному обращению);
- комментарий (суть обращения);
- оператор контакт-центра (Ф.И.О.);
- дата отправки;
- куда отправлен (ответственный за рассмотрение обращения);
- исход (принятое решение).

Каждый обратившийся должен сообщить: фамилию, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес, номер телефона и суть проблемы.

В случае отсутствия указанных реквизитов обращение рассматривается, но ответ на данное обращение не даётся. Информация о персональных данных авторов обращений обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

3.6.2. Операторы контакт-центра, осуществляющие приём звонков, дают устные разъяснения авторам обращений о порядке рассмотрения обращений граждан в учреждении; о порядке направления граждан в учреждение и режиме работы структурных подразделений и отделений учреждения; времени приёма специалистами; телефонные номера, по которым можно получить дополнительно необходимую информацию; а также другие разъяснения в соответствии с компетенцией.

3.6.3. Операторы контакт-центра, осуществляющие приём звонков по

телефону «горячей линии», для оперативного решения вопросов заявителей переводят звонок на работников, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

При ответе на телефонный звонок работник называет наименование структурного подразделения учреждения, фамилию, имя, отчество, замещаемую должность.

3.6.4. Если заявитель не удовлетворён ответом оператора контакт-центра на поставленный вопрос, Карточка заявителя передаётся специалистам клинико-экспертного отдела по работе с обращениями граждан.

3.6.5. Информация заявителю о результатах рассмотрения устных обращений, поступающих по телефону контакт-центра ГБУЗ «ККБ № 2», предоставляется специалистом клинико-экспертного отдела ГБУЗ «ККБ № 2»:

по обращениям, требующим оперативного решения вопроса, в течение 60 минут с момента регистрации;

по обращениям, требующим подробного рассмотрения, в течение 3-х рабочих дней.

3.6.6. Если в процессе общения по телефону специалистом по работе с обращениями граждан с заявителем выяснится, что устного ответа недостаточно и для разрешения его вопроса требуется изучение дополнительных материалов или документов, обращение (карточка – заявителя) передаётся в канцелярию учреждения для дальнейшей работы и регистрации документа в соответствии с Порядком к письменным обращениям.

3.7. Организация личного приёма граждан в ГБУЗ «ККБ № 2».

3.7.1. Личный приём граждан в учреждении проводится главным врачом, его заместителями и руководителями структурных подразделений учреждения по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции.

3.7.2. График приёма граждан руководителями подразделений ГБУЗ «ККБ № 2» утверждается главным врачом учреждения или его заместителем, курирующим работу с обращениями.

3.7.3. Информация о графике приёма граждан администрацией учреждения размещается на информационном стенде в вестибюлях учреждения всех структурных подразделений, а также на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».

3.7.4. Приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. В исключительных случаях возможен приём вне очереди по состоянию здоровья заявителя, либо в связи с удалённостью места проживания от краевого центра.

3.7.5. В ходе личного приёма гражданам даются необходимые разъяснения и консультации, оказывается оперативная помощь, либо принимаются письменные обращения на имя главного врача учреждения.

3.7.6. При приёме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

3.7.7. В журнале личного приёма граждан фиксируются: дата приёма; фамилия, имя, отчество заявителя; домашний адрес, контактный телефон; вид обращения; краткое содержание устного обращения; результаты приёма.

3.7.8. В ходе личного приёма на каждого заявителя заполняется карточка личного приёма.

По окончании личного приёма заявителя секретарь руководителя, осуществившего личный приём заявителя, в том числе с учётом написания и сдачи заявителем письменного обращения в ходе личного приёма:

а) вносит в карточку:

краткое содержание устного обращения;

вопрос, содержащийся в устном обращении;

наименование работника учреждения или отделения, в компетенцию которого входит решение данного вопроса;

содержание принятого решения, в том числе содержание устного ответа, данного заявителю;

б) отмечает в карточке принятие в ходе личного приёма письменного обращения;

в) указывает свою фамилию, инициалы (секретаря).

3.7.9. Ведущий приём обязан дать заявителю исчерпывающие разъяснения по интересующему вопросу либо разъяснить, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрен поднятый вопрос. Он также вправе решить вопрос о приёме заявителя специалистами соответствующего структурного подразделения в учреждении, в чьей компетенции находится решение данного обращения.

3.7.10. В случае, если изложенные в устном обращении заявителя обстоятельства не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в журнале личного приёма граждан.

3.7.11. Во время приёма заявитель может оставить письменное обращение (на обращении делается отметка "принято на личном приеме", дата, подпись лица с расшифровкой, принявшего обращение), которое передаётся на регистрацию в канцелярию учреждения, и дальнейшая работа с письменными обращениями ведётся в соответствии с подразделами 3.1-3.5 Порядка работы.

3.7.12. Должностное лицо, ведущее приём, принимает решение о постановке на контроль исполнение его поручения.

3.7.13. В случае принятия решения о записи заявителя на личный приём к главному врачу (его заместителю) заявителю сообщается о необходимости явиться на приём.

3.7.14. В случае выявления повторности или неоднократности поступления от заявителя запросов информации и (или) обращений подбираются все материалы и документы по предшествующим запросам информации и (или) обращениям данного заявителя.

Подобранные материалы и документы передаются в виде аналитической записки главному врачу (заместителю главного врача).

3.7.15. Гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

3.7.16. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина приём может быть прекращен. Информация о неадекватном поведении гражданина отражается в журнале личного приёма.

3.7.17. Аудио-, фото-, видеофиксация процедуры приема граждан осуществляется в соответствии с нормами действующего законодательства РФ.

3.7.18. По окончании приёма должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение или информирует о том, кому поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, либо разъясняет, где, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

3.8. Хранение материалов рассмотрения обращений граждан.

3.8.1. На хранение материалы рассмотрения обращений передаются после списания "в дело" исполнителями поручений по их рассмотрению.

3.8.2. Рассмотренное письменное обращение с поручением и все документы, относящиеся к его разрешению, комплектуются в отдельный материал в следующей последовательности:

поручение в виде резолюции по рассмотрению обращения;

письменное обращение, приложения к нему (если они имеются), а также акты (приложения 1, 2, 3 к настоящему Порядку);

информация о результатах рассмотрения обращения;

материалы проверки по обращению (если она проводилась);

копия ответа автору, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору, информация о продлении срока рассмотрения;

копия ответа автору сопроводительного письма, а также (если имеются) копии промежуточных ответов автору сопроводительного письма, информация о продлении срока рассмотрения.

3.8.3. Материалы рассмотрения письменных обращений граждан формируются и хранятся в папках согласно нумерации и номенклатуре дел в канцелярии учреждения.

3.8.4. Срок хранения обращений граждан с материалами по их рассмотрению - 5 лет. По истечении срока хранения дела подлежат уничтожению в установленном порядке.

#### 4. Контроль за рассмотрением обращений граждан

4.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями граждан.

4.2. В ГБУЗ «ККБ № 2» контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется работниками канцелярии. В структурных подразделениях учреждения контроль за соблюдением Порядка рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных

подразделений.

4.3. Контроль за исполнением поручений по обращениям граждан включает:

постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль;  
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

4.3.1. Решение о постановке обращения на контроль в ГБУЗ «ККБ №2» принимается главным врачом учреждения или его заместителем.

4.3.2. На контроль ставятся обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращения, имеющие большое общественное, политическое значение. Постановка обращений на контроль также производится с целью устранения недостатков в работе учреждения, получения материалов для обзоров почты, аналитических справок и информации, выявления принимавшихся мер в случае повторных (многократных) обращений.

4.3.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан, поставленных на контроль в учреждении, осуществляется заведующим канцелярией и ответственными лицами за организацию работы с обращениями граждан в структурных подразделениях учреждения, указанных в пункте 5 настоящего приказа.

4.3.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определённых процедурами по рассмотрению обращений граждан, и принятием решений работниками в структурных подразделениях учреждения осуществляется их руководителями.

4.3.5. Обращения, поступившие из администрации Краснодарского края, из федеральных органов государственной власти, от сенаторов РФ и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Краснодарского края, министерства здравоохранения Краснодарского края с просьбой о представлении им результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

4.3.6. Если в ответе указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определённого времени (не превышающего 30 дней), то рассмотрение обращения остаётся на контроле.

4.4. Работники учреждения, работающие с обращениями граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

Заместитель главного врача по клинично-экспертной  
и организационно-методической работе



О.В. Ковалевская

Юрисконсульт юридического отдела



Т.А. Мазуренко



Приложение 1  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ «ККБ № 2»

**Сроки рассмотрения обращений различного вида**

№ п/п	Субъект обращения	Вид обращения	Срок рассмотрения	Нормативный акт, осуществляющий правовое регулирование
1	2	3	4	5
1	Уполномоченный по правам человека	Заключение	1 месяц	ст. 35 Федерального конституционного закона от 26.02.1997 № 1-ФКЗ «Об Уполномоченном по правам человека в Российской Федерации»
2	Прокурор	Представление	1 месяц	п. 1 ст. 24 Федерального закона от 17.01.1992 №2202-1 «О прокуратуре Российской Федерации»
3	Сенатор РФ, депутат Государственной Думы	Запрос, обращение	безотлагательно (при необходимости получения дополнительных материалов -30 дней)	ст. 17 Федерального закона от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации»
4	Депутат Законодательного Собрания Краснодарского края	Депутатский запрос	15 дней	ст. 11 Закона Краснодарского края от 24.04.1995 № 4-КЗ «О статусе депутата законодательного Собрания Краснодарского края»
5	Депутат Законодательного Собрания Краснодарского края	Предложения и замечания	1 месяц	ст. 16 Закона Краснодарского края от 24.04.1995 № 4-КЗ «О статусе депутата законодательного Собрания Краснодарского края»
6	Депутат Законодательного Собрания Краснодарского края	Обращение, запрос информации	Безотлагательно либо в установленный в обращении срок	ст. 25 Закона Краснодарского края от 24.04.1995 № 4-КЗ «О статусе депутата законодательного Собрания Краснодарского края»

1	2	3	4	5
7	Граждане	Письменные предложения, заявления или жалобы, а также устные обращения	30 дней	ст. 12 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»
8	Граждане	Письменные, устные обращения по вопросу платных медицинских услуг	10 дней, либо в срок предусмотренный договором на оказание платных услуг	Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»
9	ГБУЗ МИАЦ (обращения на «Горячую линию» минздрава края)	Карточки заявителей	3 дня	Письмо ГБУЗ МИАЦ от 12.11.2015 № 48-11998/15-05-10

Юрисконсульт юридического отдела



Т.А. Мазуренко

Приложение 2  
к Порядку  
работы с обращениями  
граждан в ГБУЗ «ККБ № 2»

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**ОБ ОТСУТСТВИИ ПИСЬМЕННЫХ ВЛОЖЕНИЙ**  
**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ**  
**С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

составили настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в ГБУЗ «ККБ № 2» поступила  
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_

от гражданина \_\_\_\_\_,

проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружено отсутствие  
письменного вложения.

Настоящий акт составлен в 3-х экземплярах.

Подписи:	(подпись, дата)	И.О. Фамилия
	(подпись, дата)	И.О. Фамилия
	(подпись, дата)	И.О. Фамилия

Приложение 3  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ «ККБ №2»

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**О НЕДОСТАЧЕ ДОКУМЕНТОВ ПО ОПИСИ КОРРЕСПОНДЕНТА**  
**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ**  
**С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

составили настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в ГБУЗ «ККБ № 2» поступила  
(число, месяц, год)

корреспонденция с уведомлением за № \_\_\_\_\_  
от гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружена недостача документов, перечисленных автором письма в описи на ценные бумаги, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Настоящий акт составлен в 3-х экземплярах.

Подписи: (подпись, дата)  
(подпись, дата)  
(подпись, дата)

И.О. Фамилия  
И.О. Фамилия  
И.О. Фамилия

Приложение 4  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ «ККБ № 2»

**АКТ № \_\_\_\_\_**  
**О ВЛОЖЕНИИ ОРИГИНАЛОВ ДОКУМЕНТОВ**  
**В ЗАКАЗНЫХ ПИСЬМАХ С УВЕДОМЛЕНИЕМ И В ПИСЬМАХ**  
**С ОБЪЯВЛЕННОЙ ЦЕННОСТЬЮ**

от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Мы, нижеподписавшиеся:

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

\_\_\_\_\_  
(ФИО, должность)

составили настоящий акт о нижеследующем:

\_\_\_\_\_ в ГБУЗ «ККБ №2» поступила корреспонденция  
(число, месяц, год)  
с уведомлением за № \_\_\_\_\_ от  
гражданина \_\_\_\_\_,  
проживающего по адресу: \_\_\_\_\_.

При вскрытии почтового отправления обнаружены документы, денежные купюры, другие ценности, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Подписи:	(подпись, дата)	И.О. Фамилия
	(подпись, дата)	И.О. Фамилия
	(подпись, дата)	И.О. Фамилия

Приложение 5  
к Порядку  
работы с обращениями граждан  
в ГБУЗ «ККБ №2»

**ОБРАЗЕЦ ПИСЬМА О ПРЕКРАЩЕНИИ ПЕРЕПИСКИ**

На основании части 5 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" прошу дать разрешение прекратить переписку с

\_\_\_\_\_ по вопросу \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

в связи с тем, что в письменном обращении заявителя не содержится новых доводов или обстоятельств, а на предыдущие обращения давались подробные письменные ответы.

1. (дата, номер)
  2. (дата, номер)
  3. (дата, номер)
- (копии ответов прилагаются).

Приложение: Копии ответов: 1. (дата, номер) на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.  
2. (дата, номер) на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.  
3. (дата, номер) на \_\_\_\_\_ л. в \_\_\_\_\_ экз.

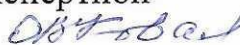
Приложение 2

УТВЕРЖДЕН

приказом ГБУЗ «ККБ № 2»  
от «14» 07. 2021 № 614

**ГРАФИК  
ПРИЁМА ГРАЖДАН РУКОВОДСТВОМ  
ГБУЗ «ККБ № 2»**

Занимаемая должность, курируемый вопрос	Дни приема	Время приема
1	2	3
Главный врач	ежедневно	с 15.00 до 16.00
Первый заместитель главного врача	ежедневно	с 15.00 до 16.00
Заместитель главного врача по медицинской части	ежедневно	с 14.00 до 16.00
Заместитель главного врача по педиатрической помощи	понедельник, среда, пятница  вторник, четверг (обособлен- ные подразде- ления ПЦ, ул. Таманская, 130)	с 14.00 до 16.00   с 11.00 до 12.00
Заместитель главного врача по хирургии	ежедневно	с 08.30 до 09.00 с 14.30 до 15.00
Заместитель главного врача по акушерско-гинекологической помощи	ежедневно	с 13.00 до 15.00
Заместитель главного врача по клинико-экспертной и организационно-методической работе	ежедневно	с 14.00 до 15.00
Заведующий поликлиникой СКАЛ	ежедневно	с 09.00 до 11.00

Заместитель главного врача по клинико-экспертной  
и организационно-методической работе  О.В. Ковалевская

Приложение 3

к приказу ГБУЗ «ККБ № 2»  
от «14» 07. 2021 № 614

**ЖУРНАЛ**  
регистрации приёма граждан руководителем  
(заместителем руководителя)  
ГБУЗ «ККБ №2»

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. гражданина	Дом. адрес, контактный телефон	Вид обращения	Краткое содержание обращения	Результаты приёма
1	2	3	4	5	6	7

Заместитель главного врача  
по клинко-экспертной и  
организационно-методической работе



О.В. Ковалевская



Приложение 4

к приказу ГБУЗ «ККБ № 2»  
от «14» 07. 2021 № 614

\_\_\_\_\_ (наименование организации)

**КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЁМА**

✓ от \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. № \_\_\_\_\_

- ✓ Фамилия заявителя \_\_\_\_\_
- ✓ Имя заявителя \_\_\_\_\_
- ✓ Отчество заявителя \_\_\_\_\_
- ✓ Адрес \_\_\_\_\_
- ✓ Контактный телефон \_\_\_\_\_ Электронная почта \_\_\_\_\_
- ✓ Краткое содержание устного обращения \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_  
Резолюция \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_  
Автор резолюции \_\_\_\_\_  
(должность, подпись, расшифровка)

- ✓ Решение, принятое по данному обращению:  
Дан ответ по существу (устно) \_\_\_\_\_  
Дан ответ по существу с направлением письменного ответа \_\_\_\_\_
- ✓ Обеспечен приём специалистами по вопросам, рассмотрение которых находится в их компетенции \_\_\_\_\_

Другое решение \_\_\_\_\_  
Снято с контроля \_\_\_\_\_  
(дата) (должность, подпись, расшифровка)

Заместитель главного врача по  
клинико-экспертной и  
организационно-методической работе

*О.В. Ковалевская* О.В. Ковалевская