Приложение 1
к приказу №77-09 от 11.03.2026г

Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г. Тюмень), в том числе поступившими на «Горячую линию» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение об организации работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г. Тюмень), в том числе поступившими на «Горячую линию» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере (далее — Положение) разработано в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 02.05.2006 года № 59–ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан РФ» (далее - Закон № 59-ФЗ), Приказом Департамента здравоохранения Тюменской области от 19.03.2021 № 117 «Об организации работы «Горячей линии» для приема обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере».

1.2. Положение определяет регламент и организацию работы с обращениями граждан в ГБУЗ ТО «Перинатальный центр» (г. Тюмень) (далее – Учреждение), в том числе поступившими на «Горячую линию» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере, правила регистрации, порядка и сроков рассмотрения, подготовки ответов на письменные обращения, личный прием, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений. В соответствии с настоящим Положением обеспечивается рассмотрение всех обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.3. Основные понятия, используемые в Положении:

1.3.1. Обращение гражданина - направленное в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - «Единый портал») (при наличии технической возможности у Учреждения на прием обращений в электронной форме посредством «Единого портала»), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию граждан, предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина (граждан) в Учреждение;

1.3.2. Обращение гражданина на телефон «Горячей линии» - обращение гражданина, поступившее на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере;

1.3.3. Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности Учреждения;

1.3.4. Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его прав и законных интересов, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Учреждения;

1.3.5. Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;

1.3.6. Личный прием граждан – прием граждан главным врачом, заместителями главного врача Учреждения, согласно утвержденному графику;

1.3.7. Коллективное обращение – обращение двух или более граждан по общему для них вопросу;

1.3.8. Поступившее в Учреждение обращение гражданина по поручению главного врача или лица его замещающего рассматривается соответствующим исполнителем (сотрудником Учреждения) в соответствии с его компетенцией.

1.3.9. Обращения граждан, поступившие на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере, рассматриваются Учреждением в соответствии с Порядком приема и рассмотрения обращений граждан, поступивших на телефон «Горячей линии» по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере, утвержденным Приказом Департамента здравоохранения Тюменской области № 117 от 19.03.2021 и настоящим Положением.

2. Регистрация обращений

2.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением, принимаются и регистрируются в приемной главного врача **в течение 3 (трех) дней** после их поступления, и в обязательном порядке доводятся до главного врача или лицо его заменяющего.

2.2.1. Все обращения граждан, поступившие на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере, регистрируются в СЭД «Бюрократ» в блоке «Обращения граждан» ежедневно в рабочие дни в течение часа после поступления обращения и передаются немедленно посредством СЭД «Бюрократ» главному врачу или сотруднику Учреждения, ответственному за работу с обращениями граждан для решения вопроса в рамках установленных сроков рассмотрения.

2.2. Поступившие в Учреждение документы в виде подлинников или копий прикрепляются к тексту обращения (в случае обнаружения отсутствия приложения делается соответствующая отметка).

2.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, направляется **в течение 7 (семи) дней** со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случаев, если текст письменного обращения не поддается прочтению или если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы.

2.4. Письма, присланные не по адресу, возвращаются на почту Учреждением невскрытыми и по возможности направляются адресату.

2.5. При повторном обращении граждан документу присваивается очередной регистрационный номер. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого истек срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом. Повторные письма ставятся на контроль. При работе с ними подбираются имеющиеся документы по обращениям данного заявителя.

2.6. Письма одного и того же лица и по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока рассмотрения, считаются первичными. Не считаются повторными письма одного и того же автора, но по разным вопросам. Если заявитель прислал несколько писем, но по разным вопросам, то каждое письмо регистрируется самостоятельно.

2.7. Регистрация, организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с Инструкцией по организации делопроизводства в Учреждении.

3. Требования к письменному обращению

3.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование Учреждения, в которое 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.

3.2. В случае, если обращение направляется в Учреждение через представителя гражданина, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

б) копия документа о передаче полномочий третьему лицу, в соответствии с которым такое третье лицо обладает правом действовать от имени гражданина без доверенности.

3.3. Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа (при наличии технической возможности у Учреждения на прием обращений в электронной форме посредством «Единого портала»), подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, обеспечивающий идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

4. Рассмотрение обращений

4.1. Права граждан при рассмотрении обращений:

4.1.1. представлять в Учреждение дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

4.1.2. знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

4.1.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1. статьи 11 Закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

4.1.4. обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

4.1.5. обращаться в Учреждение с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

4.2. Обязанности Учреждения при рассмотрении обращения.

4.2.1. обращение, поступившее в Учреждение, подлежит обязательному приему и рассмотрению в соответствии с компетенцией Учреждения;

4.2.2. обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан, в случае необходимости - с участием граждан, направивших обращения;

4.2.3. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения письменных обращений граждан документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4.2.4. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4.2.5. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Закона № 59-ФЗ;

4.2.6. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

4.2.7. конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Учреждения при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан;

4.2.8. при рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

4.3. Требования к качеству рассмотрения обращений:

- достоверность предоставляемой гражданину информации о ходе рассмотрения его обращения;

- четкость в изложении ответа на обращение;

- полнота информирования гражданина о ходе рассмотрения его обращения;

-удобство и доступность получения информации гражданами о порядке рассмотрения обращений.

4.4. 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 (при наличии технической возможности у Учреждения на прием обращений в электронной форме посредством «Единого портала»), обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Учреждение в письменной форме.

4.5. Ответ на обращение подписывается главным врачом Учреждения или лицом его заменяющим.

4.6. При обращении гражданина на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере, результатом рассмотрения такого обращения Учреждением является информирование его ответственными лицами обратившегося гражданина или обратившегося медицинского работника бюджетной сферы устно по представленному в обращении контактному телефону о принятии мер и решению вопроса.

4.7. Результат рассмотрения обращения, указанного в п. 4.6. настоящего Положения, вносится ответственными лицами в карточку обращения во вкладку «Решение» в СЭД «Бюрократ» согласно алгоритму (Приложение № 5 к приказу). Процесс рассмотрения обращения завершается путем нажатия в карточке обращения в СЭД «Бюрократ» кнопки «Выполнено».

4.8. Основания для отказа в рассмотрении обращений.

4.8.1. 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;

4.8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, **в течение 7 (семи) дней** со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4.8.3. Учреждение, 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;

4.8.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем **в течение 7 (семи) дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

4.8.5. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит

направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем **в течение 7 (семи) дней** со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4.8.6. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель Учреждения или лицо его заменяющее, вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение;

4.8.7. В случае поступления в Учреждение письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона № 59-ФЗ на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, **в течение 7 (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, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

4.8.8. 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;

4.8.9.Полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы);

4.8.10 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 Учреждение.

5. Сроки рассмотрения обращений

5.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается **в течение 30 (тридцати) дней** со дня регистрации письменного обращения.

5.2. В исключительных случаях главный врач Учреждения или лицо его заменяющее вправе продлить срок рассмотрения обращения **не более чем на 30 (тридцать) дней,** уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

5.3. Обращение гражданина, поступившее на телефон «Горячей линии» Департамента здравоохранения Тюменской области по вопросам оказания медицинской помощи, в том числе лекарственного обеспечения и обезболивания, оплаты труда медицинских работников в бюджетной сфере рассматривается в день его поступления в случае:

- повторного поступлении обращения в Учреждение в связи с отсутствием информации о принятых мерах в установленные сроки;

-обращение требует решения вопроса в течение текущего дня и имеет статус в СЭД «Бюрократ» как «несвоевременный ответ».

5.4. Обращения и жалобы граждан, содержащие требования о недостатках оказанных платных медицинских услуг, рассматриваются **в срок не более 10 (десяти) дней** со дня предъявления соответствующего обращения (жалобы).

6. Личный прием граждан

6.1. Личный прием граждан в Учреждении проводит главный врач и иные уполномоченные им должностные лица Учреждения в соответствии с утвержденным графиком приема граждан, размещенным на официальном сайте Учреждения в информационно -телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

6.3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина.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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.4. Письменное обращение, принятое во время личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

6.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

7. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений 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.

7.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
- снятие обращений с контроля.

7.3. Сотрудник Учреждения, ответственный за работу с обращениями граждан осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение в соответствии с поручением главного врача.

7.4. Датой снятия с контроля обращения гражданина является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

7.5. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

7.6. Секретарь руководителя, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает **в ближайшие 7 (семь) дней** сотруднику Учреждения, ответственному за работу с обращениями граждан.

8. Ответственность

8.1. Лица, виновные в нарушении настоящего Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

8.2. Гражданин имеет право на возмещение убытков и компенсацию морального вреда, причиненных незаконным действием (бездействием) государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица при рассмотрении обращения, по решению суда.