

**Краевое государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Владивостокская детская поликлиника № 3»**

П Р И К А З

13.07.2026 г.

г. Владивосток

№ 143-А

**«Об утверждении Положения
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в краевом государственном бюджетном
учреждении здравоохранения
«Владивостокская детская поликлиника № 3»**

Во исполнение требований Федерального закона от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказа Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Владивостокская детская поликлиника № 3» (Приложение № 1);

1.2. Форму журнала учета личного приема граждан (Приложение № 2);

1.3. График приема граждан по личным вопросам (Приложение № 3);

1.4. Форму карточки личного приема гражданина (Приложение № 4).

2. Специалисту по персоналу Обоковой Е.Н. обеспечить размещение Положения о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Владивостокская детская поликлиника № 3», графика приема граждан по личным вопросам на официальном сайте Учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

3. Секретарю Хатиной Ю.П. ознакомить с настоящим приказом заинтересованных лиц.

4. Приказ от 12.01.2024 № 24-О считать утратившим силу.

5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



С.Н. Нагибко

**Положение
о порядке организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения
«Владивостокская детская поликлиника № 3»**

1. Общие положения.

1.1. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в краевом государственном бюджетном учреждении здравоохранения «Владивостокская детская поликлиника № 3» (далее – Учреждение).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».

1.3. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарем главного врача.

1.5. Обращения, поступившие в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

1.6. Основные термины, используемые в положении:

обращение гражданина - направленное в Учреждение или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

коллективное обращение — обращение от двух или более лиц;

предложение — рекомендация гражданина по совершенствованию работы Учреждения;

заявление — просьба гражданина о содействии в реализации его прав или прав других лиц, либо сообщение о нарушении нормативных правовых актов, либо сообщение о недостатках в работе, или критика деятельности должностного лица или Учреждения;

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

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

1.7. Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Учреждения, рассмотрение обращения граждан может осуществляться во взаимодействии с органами государственной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

2. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений.

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по юридическому и почтовому адресу Учреждения: 690061, г. Владивосток, пер. Камский, зд. 1/3; 690911, г. Владивосток, ул. Анны Щетининой, 38.

2.2. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: 690911, г. Владивосток, ул. Анны Щетининой, 38; режим приема обращений: кабинет № 427 с 10 часов 00 минут до 12 часов 00 минут, с 13 часов 00 минут до 15 часов 00 минут, ежедневно, кроме субботы, воскресенья.

2.3. Обращения также могут поступать по телефонам горячей линии, доверия, информация о работе которых размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Учреждения, лица, ответственного за его исполнение, осуществляет секретарь главного врача по телефонному номеру 278-97-28, ежедневно, с 9.00 до 16.00; обеденный перерыв - с 12 до 13.00, кроме субботы, воскресенья.

3. Прием и регистрация обращения.

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником Учреждения:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

3.2. В случае если в письменном обращении граждан не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не регистрируется и не рассматривается.

4. Организация рассмотрения обращений

4.1 Письменные обращения граждан:

4.1.1. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается секретарю главного врача в приемной главного врача.

4.1.2. Гражданин 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.

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

4.1.4. Электронные обращения граждан в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам подлежат рассмотрению только в случае направления способами, обеспечивающими идентификацию/аутентификацию граждан:

- через Единый портал предоставления государственных и муниципальных услуг (портал госуслуг);

- с помощью информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления, подлежат рассмотрению в порядке, установленном № 59-ФЗ.

4.1.5. Обращение, направленное через личный кабинет гражданина на платформу обратной связи (ПОС) на Едином портале предоставления государственных и муниципальных услуг (портал госуслуг), регистрируется в этот же день в информационной системе Учреждения. Заявителю направляется уведомление о регистрации обращения. Общий срок рассмотрения такого обращения – 15 дней со дня регистрации. Обращения на решения об отнесении объектов контроля к категории риска рассматриваются в срок не более 5 рабочих дней. В исключительных случаях (проведение

дополнительной проверки, запрос документов, срок может быть продлен до 15 рабочих дней. Обращение по вопросам качества оказания медицинской помощи рассматривается врачебной комиссией. Решение комиссии оформляется протоколом и носит в медицинскую документацию пациента. Пациент уведомляется о результатах с направлением ответа в личный кабинет либо лично под роспись.

4.2. Работа с обращениями граждан.

4.2.1. Зарегистрированные обращения (с материалами к обращению при их наличии) в день регистрации передаются на предварительное рассмотрение главному врачу.

4.2.2. Главный врач в течение одного дня с момента получения обращения:

- изучает обращение (с материалами к обращению – при наличии);
- направляет обращение с соответствующей резолюцией с указанием срока и порядка рассмотрения сотруднику, ответственному за исполнение поручения по рассмотрению обращения. В случае, если ответственный сотрудник считает, что вопросы, содержащиеся в обращении, не относятся к его компетенции, обращение (в день получения или на следующий рабочий день) должно быть направлено секретарю приемной главного врача со служебной запиской с соответствующим обоснованием для передачи главному врачу – автору поручения.

Аналогичным образом оформляется служебная записка в случае необходимости привлечения соисполнителей поручения.

Соисполнители поручения направляют в адрес ответственного исполнителя (в течение первой половины срока, установленного для исполнения поручения) предложения по рассмотрению вопросов, содержащихся в обращении в соответствии с их компетенцией.

4.2.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «предложение», определяется:

- какие конкретные рекомендации содержатся в обращении;
- в отношении каждого предложения оценивается возможность его принятия или непринятия.

По результатам рассмотрения предложения готовится ответ гражданину (в случае, если предложение принято, гражданин информируется о том, в какой форме и в какие сроки оно будет реализовываться, если предложение не принято, гражданин информируется о причинах, по которым его предложение не может быть принято).

4.2.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «заявление» проверяется наличие законных оснований для совершения испрашиваемого действия и возможности его совершения.

В ответе сообщается об удовлетворении или неудовлетворении заявления, совершении или не совершении испрашиваемого действия (если оно не может быть совершено, приводятся соответствующие аргументы).

В случае, если в результате проведенного анализа подтвердились отмеченные в заявлении факты, указывающие на неправомерность каких-либо действий должностными лицами, указанными в заявлении, или на нарушение положений законов и иных нормативных правовых актов, заявление

признается обоснованным. В случае признания заявления обоснованным в ответе гражданину перечисляются меры, которые принимаются для устранения нарушений.

В случае, если заявление о нарушениях или недостатках признано необоснованным, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

4. 2.5. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории «жалоба»:

- определяется обоснованность просьбы гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов;
- устанавливается причина нарушения или ущемления прав, свобод или законных интересов, в том числе и по каким причинам допустил нарушение;
- определяются меры, которые должны быть приняты для восстановления или защиты положения, существовавшего до нарушения права, или для защиты (пресечения действий, нарушающих право или создающих угрозу его нарушения) нарушенных прав, свобод или законных интересов, а также лиц, ответственных за реализацию обозначенных мер.

В случае признания жалобы, подлежащей удовлетворению, в ответе гражданину указывается, какие права, свободы или законные интересы подлежат восстановлению и в каком порядке (в том числе срок и ответственные лица), а также принимаемые способы защиты прав, свобод или законных интересов.

В случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению, в ответе аргументировано даются разъяснения в отношении отсутствия оснований для восстановления или защиты прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2.6. В процессе рассмотрения обращения по существу в случае необходимости получения дополнительной информации у гражданина, направившего обращение, уточняются обстоятельства, изложенные в обращении, по телефону либо путем приглашения гражданина на личную беседу.

4.2.7. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для обоснованного принятия решения. При необходимости могут быть проведены проверки фактов, изложенных в обращении. При рассмотрении обращения принимаются все возможные меры для всестороннего и полного рассмотрения обращения и решения вопросов, поставленных в обращении.

4.2.8. Оформление необходимых запросов и совершение действий осуществляется через администрацию Учреждения.

4.2.9. Подготовка проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем согласно резолюции.

Проект согласовывается с соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись главному врачу.

4.2.10. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции главного врача исполнители.

4. 2.11. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, сотрудник, ответственный за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) в форме служебной записки на имя главного врача о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

4.2.12. Решение о прекращении переписки принимается главным врачом. Мотивированный ответ о прекращении переписки направляется автору обращения.

4.2.13. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

4.2.14. Если ответ по существу поставленного вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих охраняемую законом тайну, подготавливается ответ гражданину об отказе в предоставлении информации. Такой ответ гражданину подписывается главным врачом с разъяснением причин отказа.

4.2.15. Перед передачей ответов заявителям на отправку секретарь руководителя проверяет наличие подписей, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма, при отправке ответа на электронный адрес – наличие электронного адреса, наличие фамилии и телефона исполнителя.

4.2.16. В случае если обращение гражданина поступило на рассмотрение в Учреждение из федеральных органов исполнительной власти, органов исполнительной, представительной власти Приморского края, соответствующая информация направляется с копией ответа гражданину в федеральный орган исполнительной власти или орган исполнительной власти Приморского края, откуда поступило обращение.

4.2.17. После отправки ответа обращение снимается с контроля.

4.2.18. Обращения граждан, ответы на них и материалы, связанные с обращением, хранятся в архиве Учреждения в соответствии с утвержденной номенклатурой в течение пяти лет.

5. Направление и регистрация письменного обращения

5.1. Гражданин направляет письменное обращение непосредственно в Учреждение, если в его компетенцию входит решение поставленных в обращении вопросов.

5.1.2. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Учреждение.

5.1.3. 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 № 59 - ФЗ.

5.2. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 № 59 - ФЗ.

5.3. В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

5.4. Учреждение при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может, в случае необходимости, запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

5.5. В случае, если в соответствии с запретом, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

6. Обязательность принятия обращения к рассмотрению

6.1. Обращение, поступившее в Учреждение в соответствии с его компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7. Рассмотрение обращения

7.1. Учреждение:

- 1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;
- 2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных

органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

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

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

7.2. Государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

7.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом или лицом, его замещающим.

7.4. Ответ на обращение, направленное в Учреждение посредством Почты России или лично секретарю руководителя, направляется по адресу почты, указанному в обращении; поступившему в Учреждение в форме электронного документа через Единый портал предоставления государственных и муниципальных услуг (портал госуслуг), направляется по адресу, указанному в обращении.

8. Порядок рассмотрения отдельных обращений

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.

8.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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.

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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

8.4.1. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

8.5. 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, главный врач 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 в одно и то же Учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

8.6. 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.

9. Сроки рассмотрения письменного обращения

9.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 ст. 12 № 59 - ФЗ.

9.2. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 № 59 - ФЗ, главный врач вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

10. Личный прием граждан

10.1. Личный прием граждан в Учреждении проводится главным врачом и уполномоченными на то лицами. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан

путем размещения на обозрение на стендах в Учреждении и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

10.3. 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.

10.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном № 59 -ФЗ.

10.5. 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.

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

10.7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

11. Организация работы с обращениями, поступившими по телефонам КГБУЗ «Владивостокская детская поликлиника № 3»

11.1. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с наименования Учреждения и структурного подразделения Учреждения, в который поступил звонок гражданина, фамилии, имени, отчестве сотрудника, принявшего звонок.

11.2. Гражданину предлагается представиться и изложить суть вопроса.

11.3. На устные обращения граждан, принятые по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения.

11.4. Если при рассмотрении обращения, поступившего по телефону, требуется дополнительная информация, поступившее обращение, с согласия гражданина, может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не может превышать 30 дней с момента регистрации обращения.

11.5. Сотрудник, принявший обращение гражданина по телефону, принимает меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, вправе предложить гражданину обратиться за необходимой информацией и (или) жалобой в письменном виде.

11.6. По результатам работы с обращением, до гражданина доводятся сведения о принятых мерах в устной или письменной форме.

12. Права и ответственность КГБУЗ «Владивостокская детская поликлиника № 3» при работе с обращениями граждан

12.1. Документы КГБУЗ «ВДП № 3», страховых медицинских организаций, лечебно-профилактических учреждений и других организаций, поступивших в Учреждение в рамках рассмотрения обращений граждан, содержащих информацию конфиденциального характера или ограниченного доступа, заявителям не предоставляются.

12.2. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных сотрудников ответственность в соответствии с действующим законодательством.

13. Анализ обращений

13.1. Должностные лица Учреждения 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.

13.2. Должностные лица Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

13.3. Уполномоченный работник Учреждения по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад главному врачу.

14. Порядок и формы контроля

14.1. Контроль исполнения обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- подготовку оперативных запросов исполнителя 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.

14.2. Контроль своевременного и полного рассмотрения обращений осуществляется главным врачом.

14.3. Контроль соблюдения сроков и порядка рассмотрения обращений, осуществляет секретарь руководителя.

14.4. Контролю подлежат все поступившие обращения граждан, подлежащие рассмотрению.

14.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю, контролирующему органу.

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

14.7. Секретарь главного врача направляет сотрудникам, которые осуществляют рассмотрение обращений граждан информацию об обращениях, срок исполнения которых истек либо истекает в ближайшие пять дней.

**15. Порядок обжалования действий (бездействие) и решений
осуществляемых (принимаемых) сотрудниками КГБУЗ
«Владивостокская детская поликлиника № 3»
при работе с обращениями граждан**

15.1. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения сотрудников Учреждения, осуществляемые (принимаемые) при работе с обращениями граждан, главному врачу.

15.2. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения должностной функции, главный врач:

- признает правомерным действия (бездействие) и решения в ходе работы с обращениями граждан;
- признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

15.3. Сотрудники, осуществляющие рассмотрение письменных обращений, прием и консультации граждан, несут ответственность за правильность принятых ими мер, а также за соответствие законодательству принятых лично ими решений, данных разъяснений, рекомендаций.

15.4. Граждане вправе обжаловать решения, действия или бездействие сотрудников Учреждения в судебном порядке.

15.5. Заинтересованное лицо вправе обратиться за защитой нарушенных прав и законных интересов в суды общей юрисдикции, в порядке, установленном законодательством о гражданском судопроизводстве.

Приложение № 2

Утверждено
приказом главного врача
от 13.07.2026 г. № 143-А

Журнал учета личного приёма граждан
главным врачом и уполномоченными лицами

№ п/п	Дата приёма	ФИО заявителя	Домашний, фактический адрес, № телефона	Краткое содержание обращения	ФИО лица, осуществляющего личный приём	Содержание поручения по итогам приёма	Отметка об исполнении

ГРАФИК
приема граждан по личным вопросам
ответственными лицами КГБУЗ «Владивостокская детская поликлиника № 3»

№ п/п	Должность	ФИО	День и время приема	Контактный телефон	Адрес, номер кабинета
1.	Главный врач	Нагбко Светлана Николаевна	вторник 14.00-16.00	278-99-15	г. Владивосток, ул. Анны Щетиной, 38, кабинет № 426
2.	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Попова Анастасия Юрьевна	понедельник 14.00-16.00 Среда 10.00-12.00	278-99-14	г. Владивосток, ул. Анны Щетиной, 38, кабинет № 418
3.	Заместитель главного врача по медицинской части	Присекина Анна Валерьевна	пятница 14.00-16.00	278-97-57	г. Владивосток, ул. Анны Щетиной, 38, кабинет № 425
4.	Заместитель главного врача по профилактической работе	Анпилогова Наталья Леонидовна	вторник 13.00-15.00	278-97-28	г. Владивосток, ул. Анны Щетиной, 38, кабинет № 456
5.	Заведующий ОМПОН	Линдберг Людмила Леонидовна	четверг 9.00-11.00	278-99-16	г. Владивосток, ул. Анны Щетиной, 38, кабинет № 125
6.	Заведующий педиатрическим отделением	Дерягина Виктория Георгиевна	вторник, четверг 13.00-15.00	278-99-14	г. Владивосток, ул. Анны Щетиной, 38, кабинет № 306
7.	Заведующий педиатрическим отделением	Анохина Светлана Юрьевна	вторник, четверг 13.00-15.00	232-56-80	г. Владивосток, ул. Баграциона, 6, кабинет № 9

8.	Заведующий педиатрически м отделением	Кубышкина Оксана Сергеевна	Среда 10.00-12.00	278-97-28	г. Владивосток, пер. Камский, зд. 1/3, кабинет № 5
9.	Заведующий педиатрически м отделением	Малышева Ольга Константиновна	четверг 14.00-16.00	238-79-03	г. Владивосток, ул. Первая, 6, кабинет № 214
10.	Заведующий педиатрически м отделением	Точилина Светлана Юрьевна	четверг 14.00-16.00	238-06-26	г. Владивосток, п. Трудовое, ул. Лермонтова, 87, кабинет № 222

Телефон приёмной главного врача: 8 (423) 278-97-28

Карточка личного приема гражданина № ____ от ____

Дата приема _____
Ф.И.О. _____

Домашний адрес _____

Контактный телефон _____
Содержание устного обращения _____

Результат рассмотрения устного обращения

1. Кому отправлено (резолуция) _____
2. Дата исполнения _____
3. Результат _____
4. Дата, должность исполнителя _____
5. От гражданина принято письменное заявление (прилагается)
Вх. № от « ____ » _____ 20 ____ г.

(Отметка о согласии гражданина на получение устного ответа по существу поставленных в обращении вопросов. Письменный ответ не требуется).

(подпись гражданина), (дата)