

## **Порядок организации рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «Забайкальский краевой наркологический диспансер»**

### **I. Общие положения**

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «Забайкальский краевой наркологический диспансер» (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан, включая организацию рассмотрения устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, осуществление контроля за соблюдением порядка в структурных подразделениях ГАУЗ «Забайкальский краевой наркологический диспансер» (далее – ГАУЗ ЗКНД).

2. Сотрудники ГАУЗ ЗКНД осуществляют рассмотрение обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Делопроизводство по обращениям осуществляется секретарём руководителя в части осуществления приема, регистрации почтовых отправлений на обращения граждан.

4. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состоянием делопроизводства в структурных подразделениях ГАУЗ ЗКНД несут ответственные лица.

5. Обращения, поступившие в ГАУЗ ЗКНД в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению.

### **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

6. Форма подачи обращений граждан в ГАУЗ ЗКНД:

1) письменно при направлении бумажного письма через почту России или передаче лично в ГАУЗ ЗКНД по адресу: 672039, г. Чита, ул. Верхоленская, д. 1.

2) в электронной форме при направлении обращения через информационные системы общего пользования:

Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан;

3) устно в ходе личного приема главного врача ГАУЗ ЗКНД и его заместителей или при устном обращении по номеру телефона 8(3022)31-11-82.

**7. Режим работы ГАУЗ ЗКНД:**

понедельник-четверг с 08.45 час. до 18.00 час.;

пятница с 08.45 час. до 16.45 час.;

обед с 13.00 час. до 14.00 час.

8. График личного приема граждан в ГАУЗ ЗКНД размещен на официальном сайте ГАУЗ ЗКНД:

**График приема граждан по личным вопросам в ГАУЗ ЗКНД**

| № п/п | Фамилия, имя, отчество       | Должность                                                                              | Дни и часы приема               | Телефон  |
|-------|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|
| 1     | Дубинин Олег Павлович        | Главный врач                                                                           | среда<br>с 15.00 до 17.00       | 31-11-82 |
| 2     | Лобанова Анна Александровна  | Заместитель главного врача по медицинской части                                        | среда<br>с 16.00 до 17.00       | 31-11-82 |
| 3     | Батоева Дарима Батоевна      | Заместитель главного врача по организационно-методической работе                       | среда<br>с 16.00 до 17.00       | 46-64-42 |
| 4     | Барышева Ольга Вячеславовна  | Заведующий диспансерным отделением                                                     | четверг<br>с 13.00 до 15.00     | 21-00-03 |
| 5     | Оглоблина Ольга Николаевна   | Заведующий отделением медицинских осмотров                                             | среда<br>с 14.00 до 15.00       | 21-00-03 |
| 6     | Днепровский Виктор Сергеевич | Заведующий отделением №1                                                               | среда<br>с 15.00 до 16.00       | 32-17-09 |
| 7     | Игнатьева Анна Вячеславовна  | Заведующий отделением №2                                                               | вторник<br>с 15.00 до 16.00     | 21-36-08 |
| 8     | Бочкарёва Татьяна Кимовна    | Заведующий клинико-диагностической лабораторией, химико-токсикологической лабораторией | понедельник<br>с 14.00 до 15.00 | 36-50-36 |

**III. Требования к письменному обращению**

9. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в ГАУЗ ЗКНД в письменной форме или в форме электронного документа, а также переданное в ходе личного приема граждан обращение. Должностными лицами ГАУЗ ЗКНД обращение подлежит обязательному рассмотрению после его регистрации.

10. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование медицинской организации – ГАУЗ ЗКНД, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

12. Обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется с указанием фамилии, имя, отчества (последнее - при наличии) гражданина, а также указывается его адрес электронной почты, либо используется адрес (уникальный идентификатор) его личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей 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.

13. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и сообщает суть обращения, данное обращение заносится должностным лицом в личную карточку гражданина, регистрируется, при необходимости детального рассмотрения передается должностным лицом по компетенции для рассмотрения в установленные законом сроки.

#### **IV. Прием и регистрация обращений**

14. Поступающие в ГАУЗ ЗКНД письменные и в форме электронного документа обращения принимаются секретарём руководителя, на которого возложены функции по документационному обеспечению.

15. Поступившие в ГАУЗ ЗКНД обращения секретарём руководителя проверяются на правильность адресности корреспонденции и подлежат регистрации в течение трех дней со дня поступления в ГАУЗ ЗКНД.

16. Регистрация обращений граждан осуществляется в журнале регистрации обращений граждан.

17. Секретарём руководителя на первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и входящего номера.

18. Зарегистрированное обращение направляется главному врачу для наложения резолюции.

19. После наложения резолюции главным врачом обращение возвращается секретарю для оформления резолюции и передачи обращения ответственному исполнителю, соисполнителям (при наличии).

20. При одновременном поступлении нескольких обращений одного и того же содержания, от одного и того же автора осуществляется регистрация только одного обращения, с отметкой о количестве дублированных обращений.

21. В случае поступления в ГАУЗ ЗКНД обращения гражданина после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день, регистрация обращения осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

22. В случаях, когда обращение рассматривается несколькими структурными подразделениями ГАУЗ ЗКНД, ответственным исполнителем является должностное лицо, определенное главным врачом в качестве ответственного исполнителя или указанное в резолюции первым.

Ответственный исполнитель осуществляет сбор информации, координацию работы других исполнителей, указанных в резолюции для подготовки ответа.

23. При рассмотрении обращения руководителем структурного подразделения обеспечивается запрос, сбор необходимой информации, рассмотрение и подготовка ответа на обращение.

В случаях, когда руководителем структурного подразделения при рассмотрении обращения выявлена необходимость проведения проверки, руководитель структурного подразделения в течение семи рабочих дней с момента получения обращения проводит проверку по компетенции.

24. Зарегистрированные письменные обращения гражданину не возвращаются. Возврат письменного обращения гражданина возможен до его регистрации.

По письменному запросу гражданина ему могут быть возвращены документы, приложенные к обращению. Документы, приложенные к обращению, могут быть возвращены гражданину, как во время рассмотрения его обращения, так и во время их архивного хранения.

#### **V. Личный прием граждан**

26. Личный прием граждан главным врачом, заместителями главного врача, заведующими отделениями ГАУЗ ЗКНД осуществляется в соответствии с графиком личного приема.

27. Личный прием граждан главным врачом осуществляется в отведенное для приема время по предварительной записи у секретаря лично, либо по телефону.

28. При личном приеме главным врачом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

29. Граждане приглашаются на прием к главному врачу в порядке очередности.

30. Результаты личного приема главным врачом заносятся в карточку «Карточка регистрации личного приема граждан» (приложение к настоящему приказу).

31. Результаты личного приема главным врачом регистрируются секретарем руководителя, результаты личного приема заместителей главного врача, заведующими отделов передаются секретарю руководителя, который регистрирует их.

32. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть предоставлен ему устно в ходе личного приема с указанием соответствующей записи в карточке личного приема. В случае если изложенные в обращении обстоятельства требуют дополнительного решения, либо проведения проверки, гражданину даются разъяснения о необходимости детального рассмотрения обращения в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ).

33. В случае дополнительного рассмотрения обращения, либо

проведения проверки обращение по результатам личного приема направляется на регистрацию с последующим направлением по компетенции в структурные подразделения для дальнейшего рассмотрения в установленные законом № 59-ФЗ сроки.

#### **VI. Основания для отказа в предоставлении ответа на поставленные в обращении вопросы**

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.

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

36. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданин, направивший обращение, в данном случае уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

37. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит перенаправлению 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.

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

39. 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, возможно принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в ГАУЗ или перенаправлялись в ГАУЗ ЗКНД из одного и того же государственного органа, органа местного самоуправления или одного и того же должностного лица. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

40. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 закона № 59-

ФЗ на официальном сайте ГАУЗ ЗКНД в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

41. 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.

## **VII. Порядок рассмотрения обращений граждан**

42. Организация работы с обращениями граждан в ГАУЗ ЗКНД осуществляется в соответствии с законом № 59-ФЗ.

43. Срок рассмотрения обращения составляет тридцать календарных дней со дня их регистрации.

44. Срок рассмотрения обращения может быть продлен на тридцать дней в исключительных случаях при условии письменного уведомления гражданина, направившего обращение.

45. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пунктах 1, 8-11 части 3 статьи 5, части 1 статьи 6 закона Забайкальского края № 2486-ЗЗК от 1 апреля 2025 года «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Забайкальском крае», составляет пятнадцать дней со дня регистрации обращения.

46. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пунктах 1, 8-11 части 3 статьи 5, части 1 статьи 6 закона Забайкальского края от 1 апреля 2025 года № 2486-ЗЗК «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Забайкальском крае», может быть продлен на пятнадцать дней в исключительных случаях, при условии письменного уведомления гражданина, направившего обращение.

47. Обращение гражданина может быть перенаправлено на рассмотрение должностному лицу в соответствии с его компетенцией в течение семи дней со дня регистрации обращения. О перенаправлении обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение.

-----

Забайкальский край, г. Чита, ул. Верхоленинская, д. 1, e-mail: ONDchita@yandex.ru

|                                                  |                                                                                                      |
|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| № РК _____ от « ____ » _____ 202__ г.            |                                                                                                      |
| Ф.И.О. заявителя:                                |                                                                                                      |
| Дата рождения:                                   |                                                                                                      |
| Социальное положение:                            |                                                                                                      |
| Адрес регистрации:                               |                                                                                                      |
| Почтовый/электронный адрес для ответа:           | = / = / = / = / = / = / = / = / = /                                                                  |
| Контактный телефон:                              |                                                                                                      |
| Краткое содержание обращения:                    |                                                                                                      |
| Решение, принятое по устному обращению / статус: |                                                                                                      |
|                                                  | С устным ответом согласен(на)<br>Письменный ответ не требуется _____ / _____ /<br>(подпись) (ф.и.о.) |
| Срок исполнения:                                 | « ____ » _____ 202__ г.                                                                              |
| Прием провел:                                    | _____<br>(должность)<br>_____<br>(ф.и.о.) / _____ /<br>(подпись)                                     |

## Журнал регистрации обращений граждан

[illegible]

## Информационный лист по рассмотрению обращений граждан

Согласовано

Главный врач \_\_\_\_\_  
(название медицинской организации)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(Фамилия И.О.)

Уважаемые пациенты, для своевременного решения возникающих проблем, конфликтных ситуаций, получения ответов на интересующие Вас вопросы Вы можете обратиться к следующим специалистам ГАУЗ «Забайкальский краевой наркологический диспансер»

| Тематика обращения                      | Сведения о специалисте       |                                            |                                |                |                                           |
|-----------------------------------------|------------------------------|--------------------------------------------|--------------------------------|----------------|-------------------------------------------|
|                                         | Ф.И.О.                       | Должность                                  | График личного приема граждан  | Номер телефона | Адрес и номер кабинета для приема граждан |
| о работе отделения медицинских осмотров | Оглоблина Ольга Николаевна   | заведующий отделением медицинских осмотров | среда<br>с 14.00<br>до 15.00   | 21-00-03       | Чита, ул. Верховенская, д. 1, каб. №14    |
| о работе диспансерного отделения        | Барышева Ольга Вячеславовна  | заведующий диспансерным отделением         | четверг<br>с 13.00<br>до 15.00 | 21-00-03       | Чита, ул. Верховенская, д. 1, каб. №5     |
| о работе отделения №1                   | Днепровский Виктор Сергеевич | заведующий отделением №1                   | среда<br>с 15.00<br>до 16.00   | 32-17-09       | Чита, ул. Амурская, д. 65, каб. зав.отд.  |
| о работе отделения №2                   | Игнатьева Анна Вячеславовна  | заведующий отделением №2                   | вторник<br>с 15.00<br>до 16.00 | 21-36-08       | Чита, ул. Бабушкина, д. 30а, каб. №27     |
| анонимное лечение                       | Днепровский Виктор Сергеевич | заведующий отделением №1                   | среда<br>с 15.00<br>до 16.00   | 32-17-09       | Чита, ул. Амурская, д. 65, каб. зав.отд.  |

Напоминаем, что прием и рассмотрение обращений граждан осуществляется в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также Порядком организации рассмотрения обращений граждан в ГАУЗ «Забайкальский краевой наркологический диспансер».

### **Способы подачи обращения:**

---

В письменном виде (лично или почтой).

В форме электронного документа через официальный сайт медицинской организации или электронную почту.

Устно – во время личного приема граждан руководителем или уполномоченными лицами.

### **Требования к обращению:**

Наличие ФИО заявителя, почтового адреса или электронной почты для ответа.

Изложение сути предложения, заявления или жалобы.

Личная подпись и дата (для письменных обращений).

**Рекомендуется точно указать в обращении Фамилию, Имя, Отчество, дату рождения заявителя, а также указать дату оказания заявителю медицинской помощи, структурное подразделение медицинской организации, Фамилию И.О. врача, оказывающего медицинские услуги.**

### **Сроки рассмотрения:**

Общий срок — до 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В исключительных случаях срок может быть продлен руководителем на 30 дней с уведомлением заявителя.

### **Куда обратиться выше.**

В случае несогласия с ответом, полученным в результате его рассмотрения в медицинской организации, Вы имеете право в установленном законодательством порядке обратиться в контролирующие органы или обратиться за защитой собственных прав в судебном порядке.