



Министерство здравоохранения Омской области  
Бюджетное учреждение здравоохранения Омской области  
«ДЕТСКИЙ САНАТОРИЙ № 2»  
(БУЗОО «ДС № 2»)  
644073, г. Омск, 2-я Любинская, 2, тел./факс 710-730  
buzoods2@mail.ru

---

## ПРИКАЗ

от 03.07.2023 г.

г. Омск

№ 61

Об организации работы  
с обращениями граждан в БУЗОО «ДС №2»

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а также в целях дальнейшего совершенствования работы по обращениям граждан, усиления контроля за качеством подготовки ответов, своевременности предоставления информации по жалобам, стоящим на контроле и повышения исполнительской дисциплины,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. В связи с изменениями в кадровом составе признать утратившим силу приказ от 09.01.2023 года № 25 «Об организации работы с обращениями граждан».
2. Утвердить Положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗОО «ДС №2» (Приложение №1).
3. Назначить ответственными за работу с обращениями граждан:
  - Куликову Ксению Викторовну – заведующего педиатрическим отделением - врача-педиатра;
  - Рожанскую Татьяну Александровну – специалиста по кадрам.
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

О.К. Козлов

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрении обращений граждан в БУЗОО «ДС №2»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее положение «О порядке рассмотрения обращений граждан в БУЗОО «ДС №2» (далее – Положение) разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее – гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан сотрудниками учреждения.

1.2. Нормы настоящего Положения распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан, поступившие в учреждение, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства.

1.3. Для целей настоящего Положения используются следующие термины:

- «обращение гражданина» (далее – обращение) – направленное в учреждение письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;
- «предложение» - рекомендация гражданина по совершенствованию локальных нормативных актов учреждения по развитию и улучшению деятельности учреждения;
- «заявление» - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе учреждения и его сотрудников, либо критика деятельности учреждения и его сотрудников;
- «жалоба» - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;
- «сотрудник» - лицо, состоящее в трудовых отношениях с учреждением.

1.4. 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.

1.5. Конечным результатом рассмотрения обращений граждан является:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений;
- необходимые действия, осуществлённые в связи со всеми поставленными вопросами с учётом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа, данных ему ответов и разъяснений.

1.6. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

## 2. Права и гарантии гражданина при рассмотрении обращения

2.1. Представлять дополнительные документы и материалы, либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

2.2. 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.

2.3. Получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.4. Обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.5. Обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

2.6. Запрещается преследование гражданина, в связи с его обращением в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

2.7. 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.

## 3. Информирование о порядке рассмотрения обращений граждан

3.1. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан размещается на сайте БУЗОО «ДС №2», электронный адрес [detosan2.ru](mailto:detosan2.ru) в сети Интернет, на информационном стенде учреждения.

3.2. Информация о месте нахождения учреждения, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах, адресах электронной почты для направления обращений представлены в Приложении №1 к настоящему Положению и размещена на информационных стендах, на сайте учреждения.

3.3. Информирование граждан о порядке работы с обращениями граждан в учреждении, в том числе о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения, о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения, о переадресации обращения в вышестоящий орган, в компетенцию которого входит решение, поставленных по обращению вопросов, о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого, о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого осуществляется специалистом по кадрам в приёмной главного врача, по телефону 8 (3812) 710-125.

#### 4. Требования к письменному обращению

4.1. В письменном обращении гражданин указывает наименование организации, в которое направляет письменное обращение фамилию, имя, отчество главного врача учреждения, почтовый адрес (уведомление о переадресации), по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, свою фамилию, имя, отчество и ставит личную подпись и дату. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы, либо из копии.

4.2. Обращение, поступившее в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

#### 5. Направление и регистрации обращения

5.1. Все письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу на имя главного врача учреждения: 644073, Омская область, г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2.

5.2. Также обращение может быть отправлено по адресу электронной почты на имя главного врача учреждения [buzoods2@mail.ru](mailto:buzoods2@mail.ru).

5.3. При самостоятельной передаче письменное обращение вручается специалисту по кадрам в приёмной главного врача.

5.4. Письменное или устное обращение подлежит обязательной регистрации в журнале «регистрация обращений граждан и приём по личным вопросам» в течение трёх дней с момента поступления в учреждение.

5.5. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения направляется с сопроводительным письмом за подписью главного врача 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.

## 6. Рассмотрение обращения

### 6.1. Должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

- 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;

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

- даёт письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

6.2. Должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязан 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.

6.3. Ответ на обращение подписывается главным врачом, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом.

6.4. Ответ на обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу 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.

## 7. Порядок рассмотрения отдельных обращений

7.1. 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 даётся. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершённом противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган, в соответствии с его компетенцией.

7.2. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, к разъяснениям порядка обжалования данного судебного решения.

7.3. Должностное лицо 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 нём вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

7.5. 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 или должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, 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 учреждение или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

7.6. 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 нём вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.7. 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 или соответствующему должностному лицу.

## 8. Срок рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу, в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. Обращения граждан, направленные в учреждение органами государственной власти рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами или в сроки, установленные органами государственной власти. Если контролирующим органом, органом государственной власти срок рассмотрения не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

8.3. В случае, если для решения вопросов, содержащихся в обращении, необходимо проведение выездной проверки, истребование дополнительных материалов, срок исполнения обращения может быть продлён, но не более чем на 30 дней.

## 9. Личный приём граждан

9.1. Личный приём граждан в учреждение проводится главным врачом и уполномоченным на то лицом. Информация о месте приёма, а также об установленных для приёма днях и часах указана в приложении №2 к настоящему Положению.

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

9.3. 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 приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

9.4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

9.5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения или должностного лица, гражданину даётся разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

## 10. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращения

10.1. В учреждении должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют один раз в полугодие содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

Приложение №1  
к Положению «О порядке рассмотрения  
обращений граждан в БУЗОО «ДС №2»»

Сведения о БУЗОО «ДС №2» для информирования граждан

1. Полное наименование: бюджетное учреждение здравоохранения Омской области «Детский санаторий №2».  
Сокращённое наименование: БУЗОО «ДС №2».
2. Юридический адрес: 644073, Омская область, г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2.
3. Почтовый адрес: 644073, Омская область, г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2.
4. Место осуществления деятельности: 644073, Омская область, г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2.
5. Телефон для записи на приём граждан по личным вопросам: 8 (3812) 710-125.
6. Адрес электронной почты для приёма обращений граждан: [buzoods2@mail.ru/](mailto:buzoods2@mail.ru)
7. Адрес сайта (интернет): [detosan2.ru](http://detosan2.ru).



Приложение №2  
к Положению «О порядке рассмотрения  
обращений граждан в БУЗОО «ДС №2»»

График приёма граждан по личным вопросам

Наименование должности	ФИО ответственного лица	Место приёма, телефон	Дни приёма	Часы приёма
Главный врач	Козлов Олег Константинович	г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2, каб. № 105 т. 710-125	Понедельник	15:00-16:00
Заведующий педиатрическим отделением - врач-педиатр	Куликова Ксения Викторовна	г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2, каб. № 102 т. 710-125	Вторник, четверг	10:00-12:00
Старшая медицинская сестра	Гледяева Алла Николаевна	г. Омск, ул. 2-я Любинская, д. 2, каб. № 102 т. 710-125	Понедельник - пятница	11:00-12:00