

Областное государственное бюджетное учреждение здравоохранения
«Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

ПРИКАЗ

«11 » сентября 2026г.

№ 462-1

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

В целях совершенствования организации работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница», в соответствии Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», информационным письмом Росздравнадзора от 24.05.2013 г. «О деятельности органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации по рассмотрению обращений граждан», приказом Министерства здравоохранения РФ от 10 апреля 2025 г. N 180н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации», приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 года N 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности", информационным письмом Управления здравоохранения Тамбовской области от 14.10.2016 г. о примерной инструкции о порядке рассмотрения граждан в учреждениях здравоохранения области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:
 - 1.1. Инструкцию о порядке рассмотрения обращения граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» согласно приложению №1 (далее Инструкция);
 - 1.2. форму «Журнал регистрации обращений граждан» согласно приложению №2;
 - 1.3. форму «Журнал учёта личного приема граждан» согласно приложению №3;
 - 1.4. форму «Карточка личного приема гражданина» согласно приложению №4;
 - 1.5. форму «Ежеквартальный анализ поступивших жалоб граждан к заведующему отделением» (Приложение №5)
 - 1.6. график личного приёма граждан (Приложение №6);
 - 1.7. график приёма дежурных администраторов по рассмотрению обращений граждан (Приложение №7);
 - 1.8. порядок взаимодействия специалиста ОГБУЗ «ТПКБ» с дежурным администратором (Приложение №8);

2. Заместителю главного врача Баранову А.В. осуществлять координацию работы с обращениями граждан в ОГБУЗ «ТПКБ».
3. Заведующим отделениями:
 - 3.1. обеспечить размещение информации в отделениях о настоящей Инструкции и графика приёма дежурных администраторов;
 - 3.2. организовать рассмотрение устных обращений в ходе личного приёма с фиксацией информации о принятых заявителях в «Журнале учёта личного приема граждан»;
 - 3.3. проводить ежеквартальный анализ поступивших жалоб с предоставлением информации в ООМНД больницы до 5-го числа месяца, следующего за отчётным по форме согласно приложению №6;
4. Делопроизводителю медицинской канцелярии О.А. Балабаевой организовать отдельное делопроизводство по обращениям граждан.
5. Заведующему ООМНД И.И. Черкасовой организовать ежеквартальный анализ поступивших обращений с предоставлением информационно-аналитической справки главному врачу.
5. Е.Ю. Струковой организовать ежеквартальное проведение анонимного анкетирования граждан в целях изучения удовлетворённости оказанной медицинской помощью с предоставлением информационно-аналитической справки главному врачу.
6. Начальнику отдела информационных технологий и защиты информации А.С. Полякову разместить на официальном сайте ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» настоящую Инструкцию.
7. Начальнику отдела кадров А.С. Дагаеву довести настоящий приказ до заинтересованных лиц под роспись.
8. Приказы № 631 от 29.12.2025г «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» признать утратившими силу.
9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач



Краснянская С.М.

**Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ
«Тамбовская психиатрическая клиническая больница»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящая инструкция разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными нормативными правовыми актами в данной области.
- 1.2. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» (далее - Инструкция) определяет порядок учета (регистрации) и рассмотрения обращений граждан, контроля за их исполнением, организации приема граждан.
- 1.3. Предусмотренный Инструкцией порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан не распространяется на обращения граждан, порядок рассмотрения которых установлен уголовно-процессуальным законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, законодательством об административных правонарушениях и трудовым законодательством Российской Федерации.
- 1.4. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции: **«обращение гражданина»** (далее - обращение) - направленные должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина; **«предложение»** - рекомендация гражданина по совершенствованию деятельности, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества; **«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, должностных лиц, критика деятельности указанного учреждения или лица; **«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 функцию представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ОГБУЗ «ТПКБ».

- 1.5. ОГБУЗ «ТПКБ» обязаны в пределах своих полномочий в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и иными действующими нормативными правовыми актами рассматривать предложения, заявления и жалобы граждан, давать на них ответы и принимать необходимые меры.
- 1.6. Рассмотрение обращений граждан является служебной обязанностью главного врача, который несет персональную ответственность за организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему в строгом соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящей Инструкцией.
- 1.7. Организацию работы по рассмотрению обращений граждан и их приему осуществляет секретарь главного врача и медицинская канцелярия больницы.
- 1.8. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан главный врач в пределах своей компетенции решает вопрос о принятии их к рассмотрению или направлению в другую организацию в зависимости от поднятых в обращении вопросов. О направлении обращения в другую организацию сообщается заявителю. При рассмотрении заявлений граждан принимаются решения по существу поставленных в них вопросов, о чем сообщается заявителю.
- 1.9. Письменные обращения граждан должны быть ими подписаны с указанием фамилии, имени, отчества и содержать помимо изложения сути предложения, заявления или жалобы также почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения. Заявления граждан, не содержащие указанных сведений, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат. При этом анонимные письма, содержащие информацию о готовящихся или совершенных преступлениях, направляются для проверки этих сообщений в соответствующие правоохранительные органы. При получении писем, содержащих угрозы совершения террористических и иных экстремистских акций, принимаются меры для сохранения возможно имеющихся на них следов, которые могут быть использованы при проведении оперативно-розыскных мероприятий и следственных действий.
- 1.10. Результатом рассмотрения обращения могут являться:
- ответ на поставленные в обращении вопросы (уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов);
 - отказ в рассмотрении обращения.
- Процедура рассмотрения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя.
- 1.11. Главный врач, его заместители, руководители структурного подразделения больницы при рассмотрении предложений, заявлений и

жалоб граждан обязаны: внимательно разбираться в их существе, при необходимости истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки, принимать обоснованные решения, обеспечивать их полное исполнение, своевременно отвечать заявителям, разъяснять им порядок обжалования решений; систематически анализировать обращения граждан; принимать меры к устранению причин, порождающих нарушение прав и интересов граждан.

1.12. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения. Коллективными обращениями признаются заявления, поданные от имени двух и более лиц и подписанные хотя бы одним из этих лиц с указанием его фамилии, имени, отчества, данных о месте его жительства, а также работы или учебы.

1.13. 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.

1.14. Нарушение установленного порядка рассмотрения предложений, заявлений и жалоб, проявление волокиты и бюрократического отношения к ним, а также преследование граждан в связи с подачей предложений, заявлений, жалоб, либо за содержащуюся в них критику влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

2. Информирование о приеме и рассмотрении обращений граждан

2.1. Информация о рассмотрении обращений граждан предоставляется:

- непосредственно в здании ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»;
- с использованием телефонной связи;
- посредством размещения на сайте учреждения в сети интернет.

Местонахождение ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»: улица Московская 27, г.Тамбов, 392000, контактный телефон (телефон справок): 8(4752) 71-21-71, 72-72-92; факс: 72-68-41; адрес электронной почты: tpkb@zdrav.tambov.gov.ru; сайт www.ogbuztpkb.ru;

2.2. Сведения о графике (режиме) работы администрации ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на информационном стенде внутри здания.

2.3. На информационных стендах в помещениях ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» размещается следующая информация:

- настоящая Инструкция;

- извлечения из законодательных и иных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по приему и рассмотрению обращений граждан;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, осуществляющих прием и рассмотрение обращений граждан.

2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник подробно, в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в котором позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, должностного лица, принявшего телефонный звонок. При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5. Сотрудники, осуществляющие прием, консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

2.6. Гражданин с учетом графика (режима) работы ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница» с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения при помощи телефона, электронной почты.

2.7. Граждане в обязательном порядке информируются:

- о должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения с указанием оснований для этого;
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого.

3. Порядок учета (регистрации), рассмотрения и разрешения обращений граждан

3.1. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства с использованием системы электронного документооборота.

3.2. Ведение делопроизводства по обращениям граждан осуществляется специально назначенным сотрудником медицинской канцелярии, который обеспечивает учёт и прохождение документов в установленные сроки, информирует, руководство о состоянии их исполнения.

- 3.3. Все поступившие обращения граждан, в том числе анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан. Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускается.
- 3.4. Все поступающие письма граждан вскрываются и регистрируются в автоматизированной информационной поисковой системе. Регистрационный (входящий) номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения. Кроме того, в штампе указывается дата поступления документа.
- 3.5. Конверты к письмам сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или по штемпелю подтвердить время отправления, получения письма, а также в других необходимых случаях.
- 3.6. При поступлении писем, где указано о наличии приложения, которое полностью или частично отсутствует, проставляется отметка «Получено без приложения».
- 3.7. Письменное обращение должно содержать наименование учреждения или фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.
- 3.8. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных вопросов, а гражданину сообщается о недопустимости злоупотребления. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
- 3.9. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно ранее давались письменные ответы по существу, 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, о чем необходимо уведомить гражданина, направившего обращение.
- 3.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный номер, и делается отметка «Повторно». Повторными считаются обращения,

поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

- обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;
- сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения;
- указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в учреждение здравоохранения, рассматриваются как первичные.

Ответ на коллективное заявление направляется на имя первого подписавшего его лица (если в письме не оговорено конкретное лицо) или в отдельных случаях - каждому из подписавших такое заявление.

- 3.11. Письма, заявления, обращения, жалобы граждан передаются специально назначенным сотрудником медицинской канцелярии (п. 3.2), главному врачу. Далее по указанию главного врача письма направляются на исполнение должностным лицам или в структурные подразделения больницы, о чем делается отметка в журнале регистрации обращений граждан.
- 3.12. Если главным врачом дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное.
- 3.13. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем подразделениям (должностным лицам), действия которых обжалуются.
- 3.14. Рассмотрение обращений граждан категории «жалобы» по вопросам качества и доступности медицинской помощи, а также жалобы по иным вопросам осуществления медицинской деятельности в медицинской организации, содержащими информацию об угрозе причинения и (или) причинении вреда жизни и здоровью граждан осуществляется в процессе проведения целевой (внеплановой) проверки (аудита) в соответствии с приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 года N 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности". Порядок и алгоритм рассмотрения указанных обращений определяется настоящей Инструкцией и «Положением о порядке организации и проведения внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в ОГБУЗ «ТПКБ» (п.2. Приложения к настоящей Инструкции).
- 3.15. В случае если жалоба, указанная в п. 3.14. признаётся обоснованной разрабатывается и реализуется план мероприятий по

устранению выявленных нарушений и улучшению деятельности больницы и медицинских работников в установленные отчётом (протоколом) сроки. Информация о результатах рассмотрения жалобы, а так же о планах по устранению выявленных нарушений и улучшению деятельности больницы и медицинских работников доводится до коллектива на врачебной (сестринской) конференции, а так же медицинских советах.

3.16. По каждому поступившему обращению, не позднее чем в 3-хдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- о направлении обращения по принадлежности в другое ведомство, организацию, учреждение, если вопросы, поднятые в нем, не относятся к ведению учреждения здравоохранения;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

3.17. В случаях, когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции больницы, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в 3-хдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещается заявитель.

3.18. Данные о пересылки (передаче) заявлений, содержании поручений по ним, постановке документов на контроль, ходе исполнения, продлении срока исполнения, окончательном исполнении и сообщении заявителю о принятых решениях, а также о месте хранения материалов рассмотрения заявлений отражаются в журнале регистрации обращений.

3.19. Главный врач, его заместители и другие должностные лица при рассмотрении и разрешении обращения гражданина обязаны:

- внимательно разобраться в существе обращения, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращении, принять другие меры для объективного разрешения поставленных вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;
- принимать законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;
- сообщать в письменной (устной) форме заявителю о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской

Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять порядок обжалования принятого решения.

В случае устного ответа заявителю составляется соответствующая справка, которая приобщается к материалам рассмотрения обращения. В журнале регистрации обращений делается отметка о том, что результаты рассмотрения обращения сообщены заявителю в личной беседе.

- 3.20. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены главным врачом и возвращены на доработку предложения, проекты ответов и т.п. Рассмотрение заявления не может считаться законченным, если сообщается лишь о предполагаемых мерах для решения поставленных автором вопросов. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы заявителю.
- 3.21. Справки, заключения и другие документы по результатам рассмотрения заявлений граждан подлежат обязательной регистрации как подготовленные документы в соответствии с требованиями ведения делопроизводства.
- 3.22. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, передаются исполнителем документа специально назначенному сотруднику, ведущему делопроизводство по обращениям граждан, для формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.
- 3.23. Документы в деле располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).
- 3.24. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся в медицинской канцелярии отдельно от других документов. Хранение дел у исполнителей запрещено.
- 3.25. Сроки хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с утвержденной в больнице номенклатурой дел.
- 3.26. Дела после завершения делопроизводства по ним, по истечении установленного срока хранения в медицинской канцелярии, сдаются в архив больницы. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения подлежат уничтожению в соответствии с установленным порядком.

3.27. Обращения граждан, поступившие по информационным системам общего пользования, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и должны содержать в обязательном порядке фамилию, имя, отчество обратившегося, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, адрес электронной почты, суть предложения, заявления или жалобы. Ответ на обращения, поступившие по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

4. Сроки рассмотрения обращений граждан

- 4.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в учреждение здравоохранения.
- 4.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу.
- 4.3. В тех случаях, когда для рассмотрения заявления или жалобы необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов либо принятие других мер, срок их рассмотрения и разрешения может быть продлен главным врачом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на 1 месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю. О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует так же сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.
- 4.4. Порядок и сроки рассмотрения запросов и обращений депутатов законодательных органов власти различных уровней регламентируются Законом Российской Федерации «О статусе депутата Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации» и соответствующими Законами субъектов Российской Федерации. При получении запроса депутата законодательного органа главный врач обязан дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня его получения или в иной, согласованный с инициатором запроса, срок. При этом инициатор запроса имеет право принимать непосредственное участие в рассмотрении поставленных им в запросе вопросов. Ответ на запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

5. Организация приема граждан

- 5.1. Прием граждан проводится главным врачом, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции, а также руководителями структурных подразделений больницы.
- 5.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются приказом главного врача и доводятся до сведения граждан.
- 5.3. В случае невозможности осуществления личного приема главный врач определяет иное время (день) приема или лицо, уполномоченное вести прием в установленный день.
- 5.4. Прием граждан проводится в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.
- 5.5. Главный врач осуществляет приём по предварительной записи, которую производит секретарь в Журнале учёта личного приёма.
- 5.6. При явке на приём к главному врачу гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность секретарю, который оформляет карточку личного приёма гражданина.
- 5.7. При явке на приём к заместителю главного врача, руководителю структурного подразделения гражданин так же предъявляет документ, удостоверяющий его личность непосредственно лицу осуществляющему приём, который оформляет карточку личного приёма гражданина и фиксирует факт приёма записью в Журнале учёта личного приёма.
- 5.8. 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.
- 5.9. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:
- удовлетворить просьбу, сообщив посетителю порядок и срок исполнения принятого решения;
 - отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
 - принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе

приема, порядок и срок ее рассмотрения. Если посетитель по каким-либо причинам не может самостоятельно в письменной форме изложить свою просьбу, лицо, осуществляющее прием, обязано оказать ему в этом необходимую помощь. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей инструкцией.

- 5.10. Если решение вопросов, поставленных посетителем в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, посетителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, и по возможности оказывается необходимое содействие.
- 5.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
- 5.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел, а в случаях, когда посетитель совершает действия, дающие основания предполагать наличие у него тяжелого психического расстройства, пациент направляется для оказания ему медицинской помощи (в соответствии с Законом «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»).
- 5.13. Карточки личного приёма хранятся совместно с журналом учёта личного приёма у лица, осуществляющего регистрацию приёма.

6. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

- 6.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.
- 6.2. Сотрудник, ответственный за делопроизводство несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращения.
- 6.3. Исполнители несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

- 6.4. Главный врач несет персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращения, компетентность подписываемого ответа.
- 6.5. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.
- 6.6. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.
- 6.7. Главный врач осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством порядка рассмотрения обращений граждан как лично, так и через своих заместителей, лиц, ответственных за делопроизводство, и секретаря.
- 6.8. Обращения граждан, о результатах рассмотрения которых необходимо сообщать в Федеральное Собрание Российской Федерации, другие органы государственной власти Российской Федерации, Администрацию Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, органы законодательной и исполнительной власти субъекта Российской Федерации, органы местного самоуправления и средства массовой информации, берутся на особый контроль и разрешаются в первую очередь. В этом случае на контрольной карточке и обращении проставляется отметка «Особый контроль».
- 6.9. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, письменных или устных сообщений о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.
- 6.10. Сотрудник, осуществляющий контроль, обязан:
- знать ход исполнения поручения и предпосылки возможных задержек его исполнения;
 - содействовать своевременному и качественному исполнению поручения;
 - своевременно докладывать руководству о ходе исполнения поручения.
- 6.11. При осуществлении контроля обращается внимание на сроки исполнения поручений по обращениям граждан и полноту рассмотрения

поставленных вопросов, объективность проверки фактов, изложенных в обращениях, законность и обоснованность принятых по ним решений, своевременность их исполнения и направления ответом заявителям.

6.12. Решение о снятии обращения с контроля принимает главный врач. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля.

6.13. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется организационно методическим отделом больницы. Анализ поступивших в больницу обращений (характер обращений, статистические данные, динамика показателей) проводится ежеквартально. Информационно-аналитические справки направляются главному врачу

6.14. В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены;

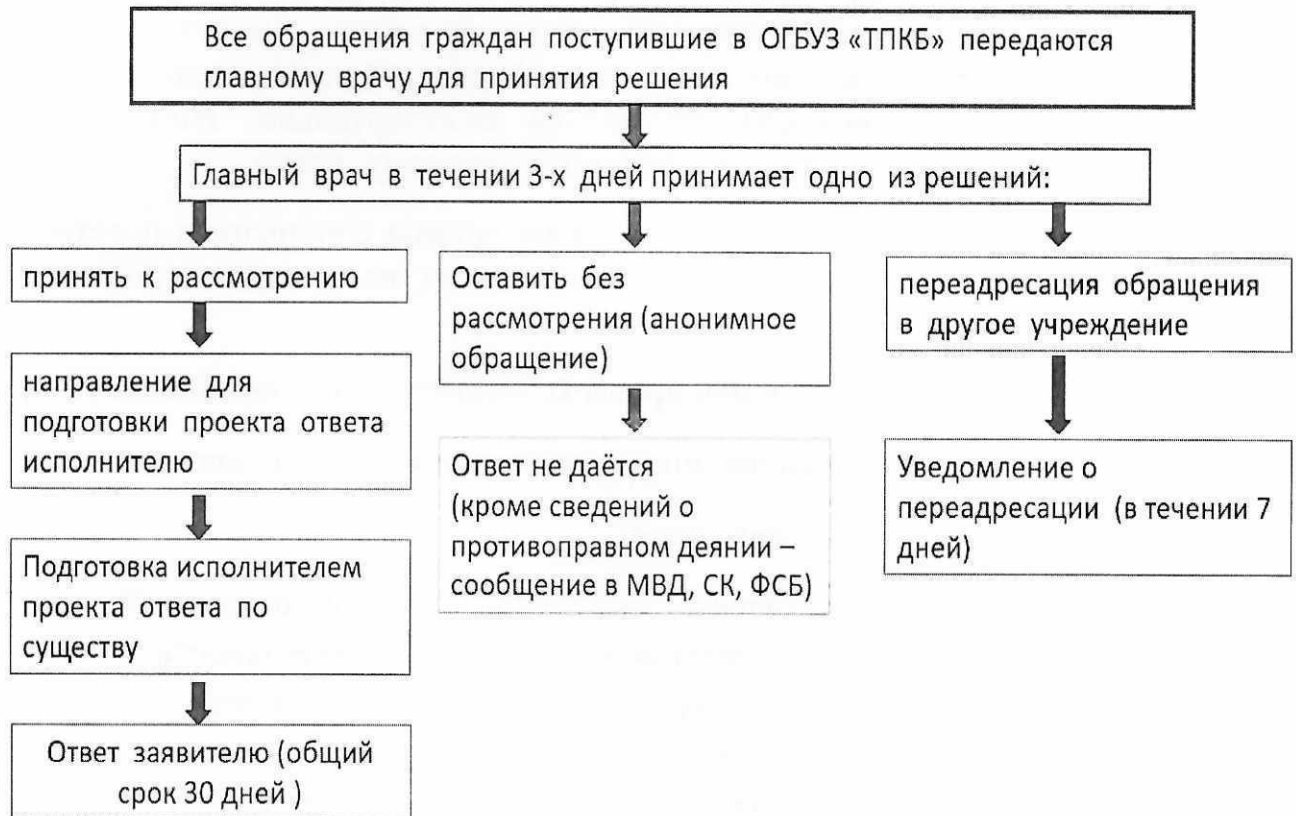
- факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;
- факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя;
- номер и дата ответа заявителю.

В случае, если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности больницы, в сообщении также указывается какие приняты меры в отношении виновных лиц, по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе учреждения здравоохранения.

7. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения государственной функции.

В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо в управление здравоохранения Тамбовской области.

1. Алгоритмы рассмотрения обращения граждан и информирования граждан о результатах рассмотрения их жалоб и обращений



Информирование граждан о результатах рассмотрения их жалоб и обращений

1. Форма ответа на обращение (ч. 3, 4 ст. 10 Закона № 59-ФЗ)

Ответ на обращение подписывается главным врачом или лицом исполняющим его обязанности. Ответ направляется в письменной форме на адрес указанный заявителем. Ответ может быть направлен в форме электронного документа, по адресу электронной почты, указанному в обращении, если оно поступило так же в форме электронного документа, но при соблюдении условий обеспечивающих защиту персональных данных и иных сведений охраняемых законом.

2. Содержание ответа: письменный ответ по существу (п. 4 ч. 1 ст. 10)

Главный врач обязан дать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Исключения установлены ст. 11 Закона № 59-ФЗ (случаи, когда ответ не даётся — см. ниже, этап б).

3. Сроки информирования (ст. 12)

Общий срок рассмотрения письменного обращения — 30 дней со дня его регистрации. Продление срока — в исключительных случаях либо при направлении межведомственного запроса не более чем на 30 дней (однократно). При этом гражданин обязательно уведомляется о продлении срока, уведомление о продлении срока должно направляться в течение 30 дней со дня регистрации обращения, в той же форме, что и обращение.

4. Уведомление о переадресации (п. 5 ч. 1 ст. 10)

Если обращение направляется на рассмотрение в другой орган или должностному лицу по компетенции, гражданин уведомляется об этом. Уведомление о переадресации направляется заявителю в течении 7 дней.

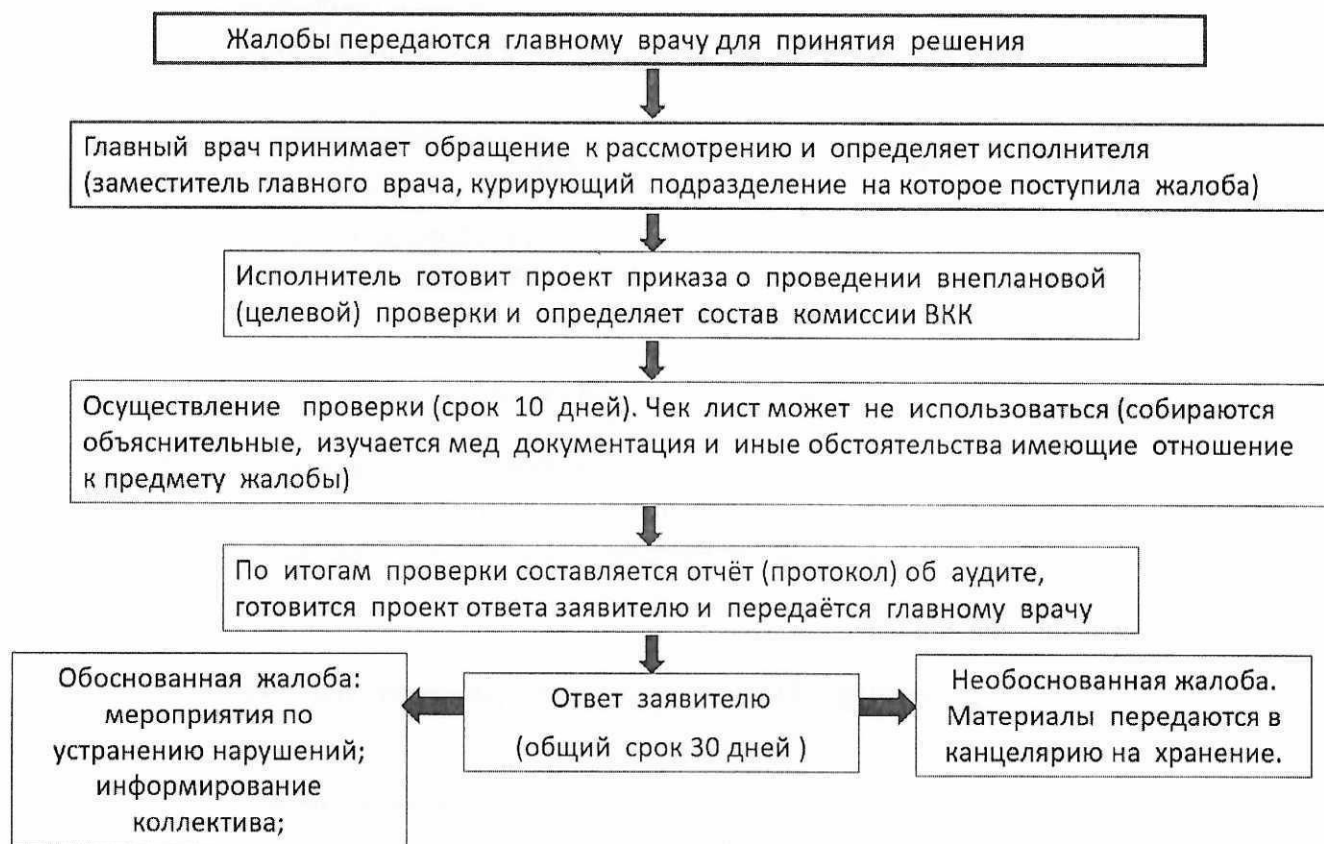
5. Информирование при личном приёме (ч. 3 ст. 13)

При личном приёме гражданина, если изложенные факты очевидны и не требуют дополнительной проверки, ответ может быть дан устно (с занесением в карточку приёма). В остальных случаях даётся письменный ответ по существу.

6. Когда ответ не даётся (ст. 11) — в этих случаях гражданин информируется иным образом либо не информируется:

Основание	Действие органа
Анонимное обращение (не указаны фамилия или почтовый адрес)	Ответ не даётся (кроме сведений о противоправном деянии)
Обжалование судебного решения	Возвращается с разъяснением порядка обжалования в течение 7 дней
Нецензурные/оскорбительные выражения, угрозы	Может быть оставлено без ответа по существу
Текст не поддаётся прочтению	Не направляется, в течение 7 дней сообщается об этом
Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы	ответ на обращение не дается, в течение 7 дней сообщается об этом
Безосновательное обращение (прекращение переписки)	Уведомление гражданина о решении
Невозможно ответить без разглашения гос.тайны	Сообщается о невозможности дать ответ

2. Алгоритм рассмотрения обращений категории «жалобы» по вопросам качества и доступности медицинской помощи (п.3.14-3.15 Инструкции)



Утверждено приказом ОГБУЗ «ТПКБ»

от « 11» сентября 2026 г. №462-1

Форма «Журнал регистрации обращений граждан»

№ п/п	Дата поступления	фамилия, имя, отчество заявителя	Место (адрес) проживания заявителя	вид обращения (заявление, предложение, жалоба)	Наличие приложений
1.					

Резолюция руководителя	Кому поручено исполнение	Срок исполнения	Результат рассмотрения	Дата исполнения	Дата отправки и исходящий номер

Приложение №3

Утверждено приказом ОГБУЗ «ТПКБ»

от « 11 » сентября 2026 г. №462-1

ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

N п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество и адрес заявителя	Краткое содержание обращения	Дата приема	Результаты рассмотрения обращения	ФИО и подпись лица, осуществляющего прием
1						

Приложение №4

Утверждено приказом ОГБУЗ «ТПКБ»

от « 11 » сентября 2026 г. №462-1

ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница»

Карточка личного приема гражданина

Дата приема _____ № _____

Заявитель _____
(Ф.И.О.)

Адрес заявителя _____

(индекс, почтовый адрес, телефон)

Прием
осуществлял _____
(Ф.И.О., должность)

Содержание устного
обращения _____

Результаты рассмотрения:
1. Дано устное разъяснение _____

2. Принято письменное обращение _____

Подпись лица, осуществляющего прием _____

Утверждено приказом ОГБУЗ «ТПКБ»

от « 11 » сентября 2026 г. №462-1

Ежеквартальный анализ поступивших жалоб граждан к заведующему _____ отделением.

Вопросы, отраженные в жалобе	всего	Из них <u>обоснованных жалоб</u>
Качество оказания медицинской помощи		
Медицинская этика и деонтология		
Лекарственное обеспечение		
Санаторно-курортное лечение		
Высокотехнологичная медицинская помощь (ВМП)		
Медико-социальная экспертиза		
Материально-техническое и санитарное состояние учреждений здравоохранения		
Реструктуризация учреждений (подразделений) здравоохранения		
Прочие		
ВСЕГО		

Примечания:

Качество оказания медицинской помощи в данную группу вносят категории жалоб по вопросам оказания медицинской помощи (соблюдение стандартов лечения, сроки лечения, виды и методы лечения, его эффективность в отношении пациента, побочные явления лечения, виды и методики дополнительного лабораторного и инструментального обследования, жалобы на несогласие с диагнозом, необходимости поддерживающей терапии)

Медицинская этика и деонтология - все жалобы, связанные с реализацией прав пациента, отношение персонала к пациенту

Лекарственное обеспечение – жалобы по вопросам наличия в подразделении тех или иных лекарственных препаратов, получения льготных лекарств при амбулаторном лечении

Санаторно-курортное лечение - все жалобы связанные с направлением на санаторно-курортное лечение

Высокотехнологичная медицинская помощь (ВМП) - жалобы связанные с оказанием видов помощи относящейся к ВМП, а так же направление в федеральные клиники для консультаций и лечения.

Медико-социальная экспертиза – все жалобы по вопросам связанным с направлением, обследованием, наличием показаний для направления на МСЭ и прочие связанные с процедурой МСЭ

Материально-техническое и санитарное состояние учреждений здравоохранения – жалобы по вопросам материального обеспечения отделения, его бытовое обустройство, интерьер, удобство, оснащение оборудованием, мебелью, санитарное состояние помещений, постельного белья и проч.

Реструктуризация учреждений (подразделений) здравоохранения – жалобы по вопросам улучшения структуры отделения или больницы, совершенствования работы подразделения.

Прочие - жалобы которые нельзя отнести ни к одной из предыдущих категорий

Примечание: в отчёт не включаются обращения не относящиеся к категории «жалобы» (обращения для получения информации, выписок справок и т.д.)

График личного приёма граждан

Главный врач: Краснянская Светлана Михайловна

Приём граждан: Понедельник 11.00 – 13.00

Приём сотрудников: Четверг 14.00 – 15.30

Заместители главного врача:

Баранов Алексей Викторович

Приём граждан: Вторник, Пятница 14.00 – 15.00

Ермолаев Виктор Владимирович

Приём граждан: Среда 11.00 – 12.00

Тареева Юлия Сергеевна

Приём граждан: Четверг 11.00 – 12.00

Заведующие отделениями:

Приём граждан: Понедельник, Вторник, Пятница 12.00 – 14.00

Утверждено приказом ОГБУЗ «ТПКБ»

от « 11» сентября 2026 г. №462-1

График приёма дежурных администраторов

ФИО	Должность	День недели	Время
Баранов Алексей Викторович	Заместитель главного врача по клинико-экспертной работе	Понедельник Пятница	8.00 – 16.00 Тел: 71-26-65
Ермолаев Виктор Владимирович	Заместитель главного врача по медицинской части	Вторник Среда	8.00 – 16.00 Тел: 71-06-61
Тареева Юлия Сергеевна	Заместитель главного врача по медицинской части	Четверг	8.00 – 16.00 Тел: 72-27-23

В нерабочее время и выходные (праздничные) дни функции дежурного администратора выполняет дежурный врач по больнице, в случаях, если нет иного распоряжения (приказа) главного врача.

Порядок взаимодействия специалиста ОГБУЗ «ТПКБ» с дежурным администратором

1. При наличии проблемных и конфликтных ситуаций, возникающих в подразделениях больницы (по вопросам организации медицинской помощи), решение которых не возможно или находится вне компетенции заведующего отделением, а так же в случае его отсутствия, сотрудник подразделения незамедлительно информирует об этом дежурного администратора по его служебному телефону.
2. Так же сотрудник подразделения информирует гражданина (его законного представителя), который нуждается в решении проблемной и конфликтной ситуаций, о том, что он имеет возможность обратиться к дежурному администратору по телефону или лично в его рабочий кабинет, согласно графику.
3. Дежурным администратором является представитель администрации ОГБУЗ «ТПКБ», отвечающий за организацию медицинской помощи.
4. Приём дежурного администратора организуется в ежедневном режиме в рабочее время согласно графику.
5. В случае отсутствия (отпуск, командировка) дежурного администратора его функции исполняет лицо его замещающее, если нет иного распоряжения главного врача.
6. В нерабочее время и выходные дни функции дежурного администратора выполняет дежурный врач по ТПКБ.
7. Дежурный администратор осуществляет функции по оперативному решению проблемных и конфликтных ситуаций, возникающих в подразделениях больницы (по вопросам организации медицинской помощи).
8. Дежурный администратор осуществляет как личный приём граждан, так и проводит разъяснительную работу по служебному телефону.
9. При осуществлении личного приёма граждан дежурный администратор руководствуется действующим законодательством, а так же Инструкцией о порядке рассмотрения обращений граждан в ОГБУЗ «Тамбовская психиатрическая клиническая больница», утверждённой приказом главного врача.