

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ»  
А.М. Мацакян  
«09» Января 2024 г.

## Порядок работы с обращениями граждан

### 1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования настоящего Порядка является организация обеспечения своевременного и полного рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «Городская поликлиника № 209 Департамента здравоохранения города Москвы» (далее – Учреждение) с уведомлением заявителей о принятии по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

1.2. Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» определено понятие «обращение гражданина»: **обращение гражданина** - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, благодарность или жалоба, а также устное обращение гражданина.

1.3. Положения настоящего Порядка распространяются на все обращения, поступившие в Учреждение в устной форме, письменной форме, в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – обращение).

1.4. В соответствии с настоящим Порядком обеспечивается рассмотрение обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации.

1.5. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению.

1.6. Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

1.7. Конечным результатом рассмотрения обращений является:

- ответ на все поступившие в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора;
- уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения с письменным изложением причин отказа.

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с рассмотрением обращений**

Рассмотрение обращений в Учреждении регламентируется следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- законом Российской Федерации от 29.11.2010 г. № 326-ФЗ «Об обязательном медицинском страховании в Российской Федерации»;
- Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ;
- Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации от 08.03.2015 г. № 21-ФЗ;
- приказом Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 5 мая 2012 г. № 502н «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 29.06.2016 г. № 425н «Об утверждении порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

## **3. Требования к порядку информирования граждан о приеме обращений**

3.1. Информация об организации и порядке рассмотрения обращений размещается на информационных стендах и официальном сайте Учреждения в сети Интернет.

3.2. На официальном сайте и на информационных стендах Учреждения должна быть размещена следующая информация:

- место нахождения Учреждения (почтовый и юридический адрес);
- номера телефонов для справок, адреса электронной почты, адреса официального сайта Учреждения;
- графики личного приема граждан должностными лицами Учреждения;
- извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующих работу с обращениями граждан,
- порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц медицинской организации в рамках рассмотрения и по результатам рассмотрения обращения.

3.3. Для получения информации о порядке рассмотрения обращений граждане обращаются в Учреждение:

- лично;

- по телефону;
- в письменном виде почтой;
- по электронной почте.

3.4. Прием письменных обращений осуществляется через канцелярию Учреждения. График работы канцелярии: понедельник, вторник, среда, четверг - с 8.30 до 17.00; обеденный перерыв - с 13.00 до 13:30; пятница – с 8.30:00 до 16:30, обеденный перерыв с 13:30 до 13:30.

3.5. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, с доставкой по почте или курьером, осуществляется по адресу: 119607, г. Москва, ул. Раменки, д. 29.

3.6. Электронная почта Учреждения: [gp209@zdrav.mos.ru](mailto:gp209@zdrav.mos.ru)

3.7. Информирование заявителей (в случае обращения) в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, ответственного за его исполнение, осуществляет лицо, ответственное в Учреждении за регистрацию обращений граждан.

#### **4. Перечень документов и предоставляемых заявителем данных, необходимых для рассмотрения обращения граждан, в соответствии с нормативными правовыми актами**

4.1. Основанием для рассмотрения обращения является обращение, направленное в Учреждение:

- лично (в письменном виде или устно, в том числе запись, внесенная в Книгу жалоб и предложений);
- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- письменно на официальном сайте;
- устно по телефону.

4.2. В обращении заявитель указывает наименование медицинской организации, в которую направляет обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

4.3. Гражданин вправе приложить к обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме. Документы и материалы, прилагаемые к обращению в виде электронных документов, должны быть отсканированы в общедоступном графическом формате (jpg, pdf, gif, tiff, rtf).

4.4. В случае если обращение направляется через представителя заявителя, представитель должен предоставить документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым, такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

## **5. Сроки рассмотрения обращения**

5.1. Срок регистрации обращений с момента поступления – не более трех дней.

5.2. В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным и выходным дням, их регистрация проводится в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

5.3. Письменные обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение семи дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие организации или органы, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

5.4. В случае если гражданин в одном обращении ставит ряд вопросов, разрешение которых находится в компетенции различных организаций или органов, копии обращения должны быть направлены в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие организации или органы.

5.5. Общий срок рассмотрения письменных обращений - 30 дней с даты регистрации письменного обращения в журнале регистрации, за исключением обращений, поступивших через органы государственной власти или иные вышестоящие организации, по исполнению которых может быть указан другой срок.

5.6. Требования потребителя об уменьшении цены за оказанную медицинскую услугу, о возмещении расходов по устранению недостатков оказанной медицинской услуги своими силами или третьими лицами, а также о возврате уплаченной за медицинскую услугу денежной суммы (ст. 31 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1), подлежат удовлетворению в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

5.7. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок (экспертизы качества оказанных медицинских услуг), изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть, в порядке исключения, продлены главным врачом (заместителем главного врача) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

5.8. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник Учреждения, осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос в момент обращения гражданина, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме, либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации.

## **6. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения**

6.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения:

- в письменном обращении, обращении по электронной почте не указаны фамилия, гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в 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;

- текст письменного обращения не поддается прочтению. Гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с тем, что текст обращения не читабелен (при условии, если почтовый адрес поддается прочтению);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Обращение остается без ответа по существу поставленных вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- 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;

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

- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в Учреждение, с письменным уведомлением гражданина об отказе рассмотрения обращения с указанием причин;

- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации (в случае подачи жалобы).

6.2. Отказ от рассмотрения обращения оформляется в письменном виде – ответ заявителю (при наличии возможности отправки) или служебная записка на имя руководителя от ответственного лица по работе с обращениями граждан о невозможности рассмотрения с объяснениями причин согласно п. 6.1. настоящего Положения.

## **7. Права граждан и обязанности должностных лиц Учреждения при рассмотрении обращений**

7.1. Гражданин на стадии рассмотрения его обращения, при желании, имеет право:

- предоставлять дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

- 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;

- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством;

- получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов;

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

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7.2. Должностные лица Учреждения обеспечивают:

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

- получение, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения письменных обращений граждан документов и материалов в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- принятие мер, направленных на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

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

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

7.4. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением с критикой деятельности учреждения в целях восстановления и защиты своих прав и свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

7.5. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений являются:

- достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

- четкость в изложении информации;

- полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

- наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

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

## **8. Работа с устными обращениями в Учреждении, в том числе поступившими по телефону**

8.1. Сотрудник, принимающий устные обращения граждан в Учреждении, в том числе поступившие по телефону, при ответе должен представиться (фамилия, имя, отчество, занимаемая должность).

8.2. При устном обращении, в том числе, поступившем по телефону, гражданин должен сообщить фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, контактный телефон и изложить суть обращения.

8.3. На устные обращения, в том числе поступившие по телефону, даются устные ответы по вопросам, входящим в компетенцию Учреждения, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

8.4. Сотрудник, принимающий устные обращения граждан в Учреждении, в том числе поступившие по телефону, принимает все меры для полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

8.5. Если при рассмотрении обращения, поступившего устно или по телефону, сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, требуется дополнительная информация, обращение с согласия гражданина может быть оформлено для отсроченного ответа, срок работы по которому не превышает 30 дней с момента регистрации. В этом случае гражданину предлагается написать письменное обращение в Учреждение и получить письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов либо назначить другое удобное для гражданина время для получения информации в устной форме.

8.6. Если в ходе устного обращения, в том числе поступившего по телефону, выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 9. Личный прием граждан в Учреждении

9.1. Личный прием граждан осуществляется главным врачом и его заместителями (далее – руководство Учреждения) в соответствии с графиком приёма граждан, утвержденным главным врачом.

9.2. График приема граждан руководством Учреждения размещается на официальном сайте Учреждения и на информационном стенде.

9.3. В случае обращения гражданина к руководству Учреждения по срочному, с точки зрения гражданина, вопросу, касающегося его состояния здоровья и вопросов оказания медицинской помощи конкретному пациенту, то приём данного гражданина осуществляется представителем руководства в ближайшее время независимо от утвержденного графика приёма.

9.4. Организация личного приема граждан осуществляется в местах (кабинетах), учитывающих необходимость обеспечения комфортными условиями, в том числе обеспечения возможности реализации прав инвалидов:

- для ожидания личного приема гражданами отводятся места, оборудованные стульями;

- для заполнения необходимых документов гражданами отводятся места, оборудованные столами, стульями, а также необходимыми канцелярскими принадлежностями, типовыми бланками и образцами их заполнения;

- вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должен создавать затруднений для лиц с ограниченными физическими возможностями.

9.5. Срок ожидания личного приема гражданином не должен превышать 20 минут от назначенного по предварительной записи времени.

9.6. Максимально допустимое время личного приема гражданина не должно превышать 30 минут.

9.7. Подготовка документов для приема граждан главным врачом и его заместителями возлагается на руководителей структурных подразделений Учреждения, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

9.8. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

9.9. Во время личного приема гражданин делает устное заявление либо оставляет письменное обращение по существу задаваемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

9.10. Устные обращения гражданина регистрируются в Журнале личных обращений граждан, который должен быть пронумерован, прошнурован и скреплен печатью.

9.11. Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Положением.

9.12. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с письменного согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов.

9.13. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Учреждения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

9.15. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Учреждении, осуществляется ответственными лицами за работу с обращениями граждан.

## **10. Работа с письменными обращениями граждан в Учреждении, в том числе в форме электронного документа оборота Приём и первичная обработка обращений.**

10.1. Поступающие в Учреждение письменные обращения (в том числе бандероли, посылки, записи в Книге жалоб и предложений) принимаются лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан.

10.2. Лица, ответственные за хранение Книг жалоб и предложений Учреждения, обязаны в 3-х дневный срок передавать записи, оставленные в Книгах жалоб и предложений, ответственному лицу за прием и регистрацию обращений граждан.

10.3. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством структурного подразделения ответственного за регистрацию обращений граждан.



10.4. Почтовые конверты (пакеты), с которыми поступают письменные обращения, сохраняются вместе с обращениями.

10.5. При приеме письменных обращений:

- проверяется правильность адресности корреспонденции и целостность упаковки. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми;

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

- поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) скрепляются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

10.6. По выявленным нарушениям и недостаткам при приеме письменных обращений составляются акты на письма:

- к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

- при вскрытии которых не обнаружилось обращения;

- в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах лицом ответственным за прием и регистрацию обращений граждан. При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение.

10.7. Обращения в форме электронного документа, направленные по электронной почте Учреждения, принимаются лицом, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан, переносятся на бумажный носитель и регистрируются.

10.8. В случае получения обращения в форме электронного документа, заявителю по адресу электронной почты, указанному в обращении, направляется уведомление о том, что обращение принято, зарегистрировано (с указанием даты регистрации и входящего номера) и будет рассмотрено в 30-дневный срок со дня его регистрации в соответствии с п.1. ст. 12. Закона Российской Федерации от 02.05.2016г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### **Регистрация письменных обращений граждан.**

10.9. Регистрация всех письменных обращений граждан, поступивших в Учреждение (в том числе посредством факса, электронной почты, записи в Книге жалоб и предложений), осуществляется специалистом Учреждения, ответственным за прием и регистрацию обращений граждан. Регистрации подлежат все поступившие обращения, включая те, которые по форме не соответствуют требованиям, установленным законодательством для письменных обращений.

10.10. На каждом письменном обращении проставляется регистрационный штамп, дата регистрации и регистрационный входящий номер.

10.11. Регистрация обращений осуществляется путем внесения обращения в Журнал регистрации обращений граждан в ГБУЗ «Городская поликлиника №209 Департамента здравоохранения города Москвы», в течение трех дней с даты их поступления.

10.12. Специалист Учреждения, ответственный за регистрацию обращений граждан, при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений.

10.13. Обращения граждан, в которых не указаны фамилия заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть отправлен результат рассмотрения обращения, или контактный телефон для уточнения недостающих данных, признаются анонимными. В Журнале регистрации обращений граждан делается запись «Анонимное».

10.14. Специалист Учреждения, ответственный за регистрацию обращений граждан, проверяет поступившие обращения на повторность. В случае повторного обращения в Журнале регистрации обращений граждан делается соответствующая отметка.

10.15. Повторными считаются обращения, поступившие в Учреждение от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению.

Не считаются повторными:

- обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;
- обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

#### **Рассмотрение обращений граждан.**

10.16. Все обращения, поступившие в Учреждение, подлежат обязательному рассмотрению.

10.17. По письменному обращению и обращению, поступившему по электронной почте, должно быть принято одно из следующих решений:

- принятие к рассмотрению;
- направление в другие организации и учреждения;
- приобщение к ранее поступившему обращению;
- сообщение гражданину о невозможности рассмотрения его обращения;
- сообщение гражданину о прекращении переписки.

10.18. Прошедшие регистрацию обращения граждан в зависимости от содержания вопроса в тот же день направляются для рассмотрения руководителю или должностному лицу, ответственному в Учреждении за работу с обращениями граждан.

10.19. Руководитель рассматривает обращение и направляет его на исполнение и подготовку ответа непосредственному исполнителю с привлечением руководителей профильных структурных подразделений Учреждения для ответа на вопросы в соответствии с их компетенцией.

10.20. В случаях, когда обращение направляется на рассмотрение двум или нескольким исполнителям (лицам или структурным подразделениям), ответственным исполнителем является лицо, указанное в резолюции первым. Ему направляется первая копия обращения и предоставляется право сбора информации по обращению с соответствующих соисполнителей, координации работы для подготовки ответа заявителю.

10.21. Обращения, рассмотренные руководителем или должностным лицом, ответственным в Учреждении за работу с обращениями граждан, передаются ответственному за регистрацию обращений граждан для регистрации ответа в журнале и последующего направления ответа заявителю.

10.22. Обращения граждан, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц и сотрудников Учреждения, не может

направляться этим должностным лицам и сотрудникам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решения или действия (бездействие) в установленном порядке в суд.

10.23. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Учреждения, в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

### **Подготовка ответов на обращения граждан.**

10.24. Проект ответа гражданину, подготовленный должностным лицом, ответственным за исполнение поручения (непосредственно или указанного в поручении руководителя, заместителя руководителя медицинской организации первым) в срок, указанный руководителем направляется для утверждения руководителю (должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан).

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

10.26. Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: «Вручить немедленно» или «Срочно», рассматриваются незамедлительно.

10.27. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководителем Учреждения или его заместителями в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

10.28. Обращение считается разрешенным, если рассмотрены все поставленные в нём вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

10.29. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

10.30. Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору.

10.31. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

10.32. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

10.33. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

10.34. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

10.35. Ответы на обращения граждан подписывает руководитель Учреждения или иное уполномоченное лицо.

10.36. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.) возвращаются заявителю заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

10.37. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

10.38. 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.

10.39. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение формируется в соответствующем журнале Учреждения.

10.40. Перед передачей ответов заявителям на отправку ответственное лицо за работу по регистрации обращений граждан проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие и наличие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

10.41. Оформленные надлежащим образом ответы передаются специалисту Учреждения, ответственному за рассылку почты, для отправки адресатам почтовым отправлением.

10.42. Ответ на обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, направляется ответственным специалистом Учреждения в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **11. Работа с обращениями граждан, поступившими в Учреждение из вышестоящего органа управления**

11.1. Обращения граждан, поступившие в Учреждение из вышестоящего органа, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы, Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка в Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Правительства города Москвы, Департамента здравоохранения города Москвы и взятые ими на контроль, рассматриваются в соответствии с п.10 настоящего порядка.

11.2. О ходе работы с обращениями граждан, поступившим на рассмотрение в медицинскую организацию из вышестоящего органа управления, в который они были направлены непосредственно или из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы, Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Правительства города Москвы, Департамента здравоохране-

ния города Москвы и взятые ими на контроль, исполнители докладывают лично руководителю Учреждения и должностному лицу, ответственному за работу с обращениями граждан.

11.3. Ответ на обращения граждан, поступившие в Учреждение из вышестоящего органа, дается в одном экземпляре:

- в вышестоящий орган, в который было направлено обращение гражданина.

## **12. Хранение обращений граждан в Учреждении**

12.1. Оригиналы зарегистрированных обращений и ксерокопии ответов на данные обращения хранятся в Канцелярии.

12.2. Оформление дел для архивного хранения обращений граждан осуществляется в соответствии с требованиями делопроизводства. Хранение дел – 5 лет.

12.3. По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения, в соответствии с заключением экспертной комиссии Учреждения, уничтожаются в установленном порядке.

## **13. Работа с обращениями граждан, поступившими на официальный сайт Учреждения**

13.1. Обращения граждан, поступившие на сайт Учреждения в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», не являются официальными обращениями и не требуют регистрации в Журнале регистрации обращений граждан в Учреждении, но требуют обязательного рассмотрения.

13.2. Рассмотрение обращений граждан, поступивших на сайт Учреждения в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», возлагается на руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

13.3. Учреждением устанавливается срок рассмотрения обращений граждан, поступивших на сайт Учреждения в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», – пять дней со дня поступления обращения.

13.4. Результаты рассмотрения обращений граждан, поступившие на сайт Учреждения в разделе «вопрос-ответ», «отзыв», в зависимости от волеизъявления заявителя публично размещаются на сайте или отправляются по электронной почте ответственным за прием обращений граждан, поступивших на официальный сайт Учреждения.

## **14. Организация контроля в Учреждении за работой с обращениями граждан**

14.1. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям граждан, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

14.2. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

- постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

- подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

- подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

- снятие обращений с контроля.

14.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем главного врача по медицинской части.

14.4. Лицо, ответственное за организацию работы с обращениями граждан, осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Учреждение из органов управления здравоохранением, иных органов власти с контролем исполнения, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Учреждение в соответствии с поручением руководителя Учреждения.

14.5. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

14.7. Лицо, ответственное за регистрацию обращений граждан, оперативно представляет информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие семь дней, главному врачу.

14.8. Основанием для проведения внутренней проверки (служебного расследования) по вопросам работы с обращениями граждан являются:

- истечение срока исполнения обращения;

- поступление в медицинскую организацию обращений и заявлений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, информации от органов государственной власти, органов местного самоуправления, из средств массовой информации о нарушении законодательства о рассмотрении обращений граждан.

14.9. 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 должностных лиц Учреждения ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14.10. Граждане, их объединения и организации, обратившиеся в установленном законодательством порядке в Учреждение, имеют право на любые предусмотренные действующим законодательством формы контроля за деятельностью Учреждения по работе с обращениями граждан.

## **15. Анализ обращений, поступивших в Учреждение**

15.1. Лицо, ответственное за ежеквартальное и ежегодное предоставление отчета о работе с обращениями граждан главному врачу, обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и подготавливает статистический отчет и соответствующую аналитическую записку, с указанием:

- количества и характера рассмотренных обращений граждан;

- количества и характера решений, принятых по обращениям граждан в пределах их полномочий;

- количества и характера судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях;
- предложений и мероприятий, направленных на устранение недостатков.

Приложение № 2  
к приказу от 09.01.2024 г. № 2

УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ «РН № 209 ДЗМ»  
А.М. Мацакян  
2024 г.



### Журнал регистрации обращений граждан

№ п/п	Откуда поступил документ	Исх. № и дата документа	Краткое содержание	Кому передан документ на исполнение	№ дела в котором подшит документ
1	2	3	4	5	6

Начат « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.



УТВЕРЖДАЮ  
Главный врач  
ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ»  
А.М. Мацакян  
2024 г.

**Журнал учета приема посетителей**

№ п/п	Дата и время приема	ФИО посетителя	Адрес, профессия, место работы, должность, дополнительные сведения	Вид обращения, краткое содержание	Какое решение принято, кому поручена проверка, исполнение, ответ заявителю	Кто принимал (ФИО) подпись
1	2	3	4	5	6	7

Начат « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
Окончен « \_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.