

Приложение №1
к приказу ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
от «26» 08 2025 №

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
А.Г. Борисов
«26» 08 2025



Положение

о порядке рассмотрения обращения граждан

(письменных и устных) в ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ» и филиалах №№ 1, 2, 3

1. Настоящее Положение регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданами Российской Федерации (далее - граждане) закрепленного за ними Конституцией Российской Федерации права на обращение к должностным лицам ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» и филиалов № 1, 2, 3 (далее - Учреждение), а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» и филиалов №№ 1, 2, 3.

2. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, поступающих в Учреждение в устной форме, письменной форме, по электронной почте, на официальный сайт ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ», индивидуальные и коллективные обращения граждан, в том числе юридических лиц, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Установленный настоящим Положением порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

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

5. Основные термины, используемые в настоящем Положении:

5.1. обращение гражданина (далее - обращение), направленное в адрес ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» или должностному лицу ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» в письменной форме или в форме электронного документа: предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение граждан;

5.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию правил внутреннего распорядка и иных установленных порядков деятельности ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ» и филиалов №№ 1, 2, 3 развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности;

5.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его

конституциональных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ», филиалов №№ 1, 2, 3 должностных лиц, либо критика деятельности учреждения и должностных лиц;

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

5.5. должностное лицо, лицо постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции администрации либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» и филиалов №№ 1, 2, 3.

6. При рассмотрении обращения гражданин имеет право:

6.1. представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

6.2. 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;

6.3. получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

6.4. 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;

6.5. обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

7. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в учреждение или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов других лиц.

8. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением, содержащихся в обращении сведений, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть претензии, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

10. В случае необходимости в подтверждении своих доводов гражданин прилагает к

своему письменному обращению документы и материалы либо их копии.

11. Обращение, поступившее в ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты (e-mail), если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому документу необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

12. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления в ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» или должностному лицу.

13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» или должностного лица, направляется в течении семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 настоящего Федерального закона № 59-ФЗ.

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

15. ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» или должностное лицо при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

16. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в учреждение или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

17. В случае, если в соответствии с запретом, предусмотренным частью 15 настоящего Положения, невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

18. Обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

19. Учреждение или должностное лицо:

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

19.2. запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения документы и материалы в других государственных органах, органах

- местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;
- 19.3. принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- 19.4. дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ;
- 19.5. уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, органы местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.
20. Учреждение или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течении 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.
21. Ответ на обращения подписывается руководителем учреждения, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом.
22. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления 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.
23. 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 в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.
24. Учреждение или 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 нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
25. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течении семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и адрес не поддаются прочтению.
26. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, 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 то же учреждение и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

27. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

28. 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 соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу.

29. Письменное обращение, поступившее в учреждение или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течении 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

30. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, руководитель учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

31. Личный прием граждан в ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» и филиалах №№ 1, 2, 3 проводится главным врачом, заведующими филиалами, либо уполномоченными на то лицами (заведующими отделениями, дежурными администраторами). Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан.

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

33. Содержание устного обращения заносится в журнал личного приема граждан. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительно проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в журнале личного приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

34. Личный прием гражданина оформляется в виде протокола врачебной комиссии (далее ВК), состав ВК в каждом конкретном случае определяет руководитель.

35. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации рассмотрению в порядке, установленном № 59 Федеральным законом.

36. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного учреждения или должностного лица, гражданину дается разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

38. Администрация ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» и филиалов №№ 1, 2, 3 и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

39. Лица, виновные в нарушении № 59 Федерального закона, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.



Состав
врачебной подкомиссии по рассмотрению обращений граждан
в ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ» и филиалах №№ 1, 2, 3

в ГБУЗ «ГП №11 ДЗМ» (головное учреждение).

Председатель: главный врач – Борисов А.Г.

Заместитель председателя:

- заместитель главного врача по медицинской части – Юрьева М.А.
- заведующий организационно-методическим кабинетом, врач-методист – Сокурова Т.Х.

Члены подкомиссии:

- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики – Исмаилова З.Р.
- и.о. заведующего терапевтическим отделением – врач общей практики – Гостиева И.А.
- заведующий консультативным отделением – врач-кардиолог – Хруленко С.Б.;
- заведующий хирургическим отделением - врач-хирург – Магомедов А.М.;
- заведующий дневным стационаром – Судейкина Н.Н.;
- заведующий отделением медицинской помощи взрослому населению на дому – врач-терапевт – Фомичев А.С.;
- заведующий отделением медицинской реабилитации- врач-физиотерапевт – Абрамкина Т.В.;
- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики - Нетребова Е.В.;
- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики - Миронова Е.Ю.;
- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики – Михеева Н.Ф.;
- врач-методист Багян А.Р.;
- врач-методист - Крючкова Я.Ю.

Секретарь: - заведующий отделом организационно-методической и клинико-экспертной работы - врач-методист - Цокур Е.В.

в Филиале №1 ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ».

Председатель: заведующий филиалом, врач-методист – Зизекалова О.В.

- Заместитель председателя: заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики - Нетребова Е.В.;

Члены подкомиссии:

- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики - Нетребова Е.В.;

- заведующий консультативным отделением – врач-кардиолог – Хруленко С.Б.;

- заведующий отделением медицинской помощи взрослому населению на дому – врач-терапевт – Фомичев А.С.;

- заведующий хирургическим отделением - врач-хирург – Магомедов А.М.;

- врач-методист – Суханова А.А.;

- врач-методист – Багян А.Р.;

Секретарь: один из членов комиссии.

в Филиале №2 ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ».

Председатель: заведующий филиалом, врач-методист – Цибизова Т.А.

- Заместитель председателя: заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики – Миронова Е.Ю.;

Члены подкомиссии:

- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики – Миронова Е.Ю.;

- заведующий консультативным отделением – врач-кардиолог – Хруленко С.Б.;

- заведующий отделением медицинской помощи взрослому населению на дому – врач-терапевт – Фомичев А.С.;

- заведующий хирургическим отделением - врач-хирург – Магомедов А.М.;

- врач-методист – Крошкина Л.П.;

- врач-методист – Багян А.Р.;

Секретарь: один из членов комиссии.

в Филиале №3 ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ».

Председатель: заведующий филиалом, врач-методист – Балиашвили Ш.С.

- Заместитель председателя: заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики – Михеева Н.Ф.;

Члены подкомиссии:

- заведующий терапевтическим отделением – врач общей практики – Михеева Н.Ф.;

- заведующий консультативным отделением – врач-кардиолог – Хруленко С.Б.;

- заведующий отделением медицинской помощи взрослому населению на дому – врач-терапевт – Фомичев А.С.;

- заведующий хирургическим отделением - врач-хирург – Магомедов А.М.;

- врач-методист – Кумалагова З.И.;

- врач-методист – Багян А.Р.;

Секретарь: один из членов комиссии.

Приложение №3
к приказу ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
от « 28.05 » 2025 №

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
А.Г. Борисов
« 28 » 2025

**ЖУРНАЛ личного приема граждан
главным врачом ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ»**

Дата записи на прием	Ф.И.О. гражданина	Дата рождения	Адрес проживания, контактный телефон	Краткое содержание вопроса	ФИО, должность лица, осуществляющего прием	Решение вопроса

Приложение №4
к приказу ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
от «19» 05 2025 №

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
А.Г. Борисов
«19» 05 2025



Форма журнала «Учет обращений граждан на «Горячую линию»
ГКУ ДКД МО ДЗМ

№ п/п	Дата и время поступления обращения	Ф.И.О., год рождения, адрес места жительства, телефон контактный	Краткое содержание обращения	Категория обращения	Принятые меры	ФИО оператора, передавшего обращение

Приложение №5
к приказу ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
от «___» _____ 2025 №



УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
ГБУЗ «ГП №209 ДЗМ»
А.Г. Борисов
«___» _____ 2025

**Протокол заседания ВК по медицинскому обеспечению
ГБУЗ «ГП № 209 ДЗМ»
от _____ 2025 №**

ПОВЕСТКА:

1. Комиссия в составе:

Председатель:

Члены:

Приглашенные:

Секретарь ВК:

2. Рассмотрела: _____

3. Выяснила: _____

4. Отметила:

5. Заключение: _____

Председатель ВК

Заместитель ВК

Члены ВК

Секретарь
