

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ  
государственное бюджетное учреждение Ростовской области  
«Городская клиническая больница скорой медицинской помощи» в г. Таганроге  
(ГБУ РО «ГКБСМП» в г. Таганроге)

**ПРИКАЗ**

«23» 03 2026 г.

№ 142

г. Таганрог

**Об утверждении Положения  
о порядке организации работы  
по рассмотрению обращений граждан**

В соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 2.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях совершенствования работы с обращениями граждан в ГБУ РО «ГКБСМП» в г. Таганроге,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан в ГБУ РО «ГКБСМП» в г. Таганроге (далее – Положение) (Приложение № 1 к приказу).
2. Начальнику отдела информатизации и вычислительной техники Курпас И.С. обеспечить размещение Положения на информационном сайте учреждения в сети интернет.
3. Заместителю главного врача по КЭР Дробышеву Ю.В. организовать работу с обращениями граждан и обеспечить контроль за исполнением Положения ответственными работниками.
4. Назначить ответственным за регистрацию обращений граждан заведующую канцелярией Ершову О.В.
5. Признать утратившим силу приказ МБУЗ «ГБСМП» от 29.03.2019г. № 130 «Об утверждении Положения об организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц».
6. Канцелярии ознакомить с настоящим приказом всех лиц под подпись в части, их касающейся.
7. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. главного врача



Д.В. Сафонов

Согласовано:  
Ведущий юрисконсульт



Ю.Л. Пурис

**Положение  
о порядке организации работы по рассмотрению обращений граждан  
в ГБУ РО «ГКБСМП» в г. Таганроге**

**1. Общие положения**

1.1. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ГБУ РО «ГКБСМП» в г. Таганроге (далее - медицинская организация).

1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 21.11.2011 №323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Минздрава России от 28.07.2015 № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации» и настоящим Положением.

1.3. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными инструкциями, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется канцелярией.

1.5. Работники медицинской организации, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.6. В случае участия в работе с обращениями граждан созданной в медицинской организации врачебной комиссии, надлежит также руководствоваться действующим в медицинской организации Положением о врачебной комиссии.

**2. Порядок информирования граждан  
об организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу медицинской организации: 347930, Ростовская область, г. Таганрог, Большой пр-кт, д. 16.

2.2. Адрес медицинской организации для самостоятельной подачи письменных обращений: 347930, Ростовская область, г. Таганрог, Большой пр-кт, д. 16; режим приема обращений: с 8 ч. 00 мин. по 16 ч. 30 мин., перерыв с 12.00 ч. до 12.30 ч, ежедневно, кроме субботы и воскресенья.

2.3. Обращения также могут поступать по телефонам горячей линии, доверия, информация о работе которых размещается на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.4. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте медицинской организации в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

**3. Прием и регистрация обращения**

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником медицинской организации:  
а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

3.2. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

3.3. В случае если в письменном обращении граждан не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и/или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, обращение не регистрируется и не рассматривается.

#### 4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Уполномоченные на рассмотрение обращений работники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

4.2. В случае если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение семи дней со дня его регистрации в медицинской организации обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

4.3. В случае если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников медицинской организации, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.4. Письменное обращение, поступившее в медицинскую организацию, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

4.5. В случае необходимости рассматривающие обращение работники могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководителем медицинской организации.

4.6. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю медицинской организации. После подписания ответа на обращение он передается для последующей отправки адресатам почтой.

4.7. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем (заместителем руководителя) медицинской организации ставится личная подпись, делается надпись "В дело" и указывается дата.

4.8. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

#### 5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям медицинской организации, осуществляется руководителем медицинской организации и его заместителями в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым руководителем медицинской организации.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет заведующий канцелярией путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководителем медицинской организации;
- в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц медицинской организации, осуществляющих рассмотрение обращений граждан,

необходимых материалов к приему (краткой справки по обращению с изложением сути обращения и предлагаемых вариантов решения вопроса), а также при необходимости других материалов, позволяющих решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

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

5.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

5.5. Работники, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

5.6. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

5.7. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с разд. 4 Положения.

5.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции медицинской организации, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

## 6. Анализ обращений

6.1. Должностные лица медицинской организации обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

- а) количество и характер рассмотренных обращений;
- б) количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;
- в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляла медицинская организация.

6.2. Должностные лица медицинской организации на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

6.3. Уполномоченный работник медицинской организации по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад руководителю медицинской организации.

## 7. Заключительные положения

7.1. Положение утверждается приказом руководителя медицинской организации и вступает в силу с момента его утверждения.

7.2. Внесение изменений в действующее Положение производится приказом руководителя медицинской организации. Изменения вступают в силу с момента подписания соответствующего приказа.