

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное бюджетное учреждение Ростовской области
«Детская городская поликлиника № 1» в г. Ростове-на-Дону

ПРИКАЗ № 62/1

г. Ростов-на-Дону

от 02.02.2026 г.

«Об организации работы с обращениями граждан»

В целях совершенствования работы с обращениями граждан, а также в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Порядок о работы с обращениями граждан в ГБУ РО «Детская городская поликлиника № 1» в г. Ростове-на-Дону (Приложение № 1).
2. Назначить ответственным лицом за организацию работы с обращениями граждан по учреждению в соответствии с «Порядком работы с обращениями граждан» в ГБУ РО «Детская городская поликлиника № 1» в г. Ростове-на-Дону заместителя главного врача по лечебной работе Л.О. Глухову.
3. Назначить ответственными лицами по работе с обращениями граждан следующих сотрудников:
 - 3.1. по вопросам оказания медицинской помощи заведующего педиатрическим отделением № 1 Н.А. Леликову, заведующего педиатрическим отделением № 2 О.А. Горбаневу, заведующего консультативно-диагностическим отделением А.А. Мирзоян, заведующего отделением организации медицинской помощи несовершеннолетним в образовательных организациях Е.О. Стукалову.
 - 3.2. по вопросам соблюдения санитарных норм и правил - главную медицинскую сестру А.А. Кириенко;
 - 3.3. по хозяйственным вопросам – заместителя главного врача по административно-хозяйственной службе С.Г. Фирсову;
 - 3.4. по иным вопросам - по распоряжению главного врача.
4. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан:
 - 4.1. осуществляет рассмотрение обращения в течение 10 дней;
 - 4.2. обеспечивает формирование дела по итогам рассмотрения обращения согласно «Порядку работы с обращениями граждан в ГБУ РО «Детская городская поликлиника № 1» в г. Ростове-на-Дону»;
 - 4.3. привлекает, при необходимости, заинтересованных лиц по рассмотрению обращения от граждан и проведению анализа вопросов, содержащихся в обращении;
 - 4.4. предоставляет отчет заместителю главного врача по лечебной работе Л.О. Глуховой о результате рассмотрения обращения.

5. Заместителю главного врача по лечебной работе Л.О. Глуховой:

5.1. обеспечить рассмотрение обращений граждан в соответствии с «Порядком работы с обращениями граждан в ГБУ РО «Детская городская поликлиника № 1» в г. Ростове-на-Дону;

5.2. обеспечить учёт, регистрацию всех обращений в «Журнале регистрации обращений» (Приложение 2);

5.3. обеспечить мотивированный ответ заявителю на обращение;

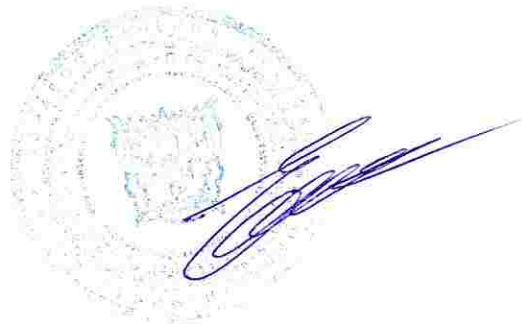
5.4. обеспечить разбор, подготовку мотивированного ответа на все поставленные в обращении вопросы; --

5.5. подготовить и предоставить в установленные сроки предложения по принятию необходимых мер для устранения нарушений законодательства, выявленных при проверке фактов, изложенных в обращении;

5.6. ежеквартально в срок до 05 числа месяца, следующего за отчетным кварталом, формировать отчет по мониторингу обращений граждан.

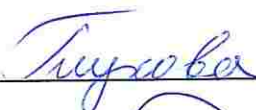
6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач




В.Н. Ерофеев


С приказом ознакомлены:

 Л.О. Глухова


 А.А. Мирзоян

 Н.А. Леликова

 О.А. Горбанева

 Е.О. Стукалова

 А.А. Кириенко

 С.Г. Фирсова

лиц организации либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

1.8. 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. Организация делопроизводства по обращениям граждан

2.1. Делопроизводство по обращениям граждан в медицинской организации ведется отдельно от других видов делопроизводства.

2.2. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, а также полученные в ходе приема граждан, регистрируются в день их поступления в «Журнале регистрации обращений граждан» (Приложение N 2). Рассмотрение, передача на исполнение незарегистрированных обращений граждан не допускаются.

2.3. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений. Повторными считаются обращения, поступившие в медицинскую организацию от одного и того же лица по одному и тому же вопросу: 1) если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному обращению; 2) если со времени поступления первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан. Не считаются повторными: 1) обращения одного и того же лица, но по разным вопросам; 2) обращения граждан, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения. Повторные обращения граждан регистрируются так же, как и первичные с отметкой «Повторно».

2.4. На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата, и делается отметка «Принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений граждан осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.5. 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.

2.6. На письмах в правом нижнем углу лицевой стороны документа указывается предварительный срок исполнения.

2.7. При поступлении писем, где указано о приложении документов, денежных знаков, облигаций или других материалов, которые полностью или частично отсутствуют, пишется "Получено без приложения" или делается отметка об их частичном отсутствии, или составляется акт.

2.8. Письменное обращение должно содержать либо наименование органа или организации, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, суть предложения, заявления или жалобы, личную подпись и дату.

2.9. 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. О содержании таких писем докладывается руководителю медицинской организации, если в них содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем.

2.10. Если письменное обращение содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы работникам медицинской организации, то такое обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления.

2.11. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в структурные подразделения медицинской организации, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.12. 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, медицинская организация вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения уже направлялись в медицинскую организацию. О данном решении структурное подразделение-исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение.

2.13. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. Повторным предложениям, заявлениям и жалобам граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный номер и делается отметка "Повторно".

2.14. 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, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

- указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам и пересланные ими для разрешения в орган управления здравоохранением или медицинскую организацию, рассматриваются как первичные.

На коллективном письме в левом верхнем углу делается отметка "Коллективное".

Письма граждан, адресованные руководителю медицинской организации, передаются в секретариат для доклада, далее по указанию руководства письма направляются на исполнение в структурные подразделения и подведомственные организации. В таком же порядке решается вопрос о коллективных письмах, а также письмах граждан, если их поступает значительное количество по одному и тому же вопросу.

Если полученные письма граждан по своему содержанию не требуют специального рассмотрения руководства медицинской организации, они направляются на исполнение непосредственно в структурные подразделения.

2.15. Заявления с пометкой "Лично" или "Только лично" рассматриваются теми руководителями, которым они адресованы, или другими сотрудниками по их поручению. Письма, адресованные конкретным лицам, не вскрываются и передаются им без регистрации.

2.16. Если руководителем, рассматривающим заявление, дано поручение нескольким подразделениям (должностным лицам), то основным исполнителем является подразделение (лицо), указанное в поручении первым, если не оговорено иное. Ему предоставляется право созыва соисполнителей и координации их работы.

2.17. Запрещается направлять жалобы граждан для разрешения тем должностным лицам, действия которых обжалуются.

2.18. По каждому обращению не позднее чем в трехдневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии обращения к рассмотрению;
- об оставлении обращения без рассмотрения (в случае анонимного обращения).

2.19. В случаях когда в обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции медицинской организации, содержатся вопросы, подлежащие рассмотрению в других ведомствах (учреждениях, организациях), не позднее чем в трехдневный срок в соответствующие ведомства (учреждения, организации) направляются копии обращений или выписки из них, о чем извещаются заявители. Руководители, к ведению которых не относится решение вопросов, поставленных в обращениях граждан, не позднее чем в трехдневный срок направляют их по принадлежности, извещая об этом заявителей.

2.20. На письменных заявлениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

2.21. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью руководителя подразделения, подшиваются в папку для хранения документации по результатам рассмотрения обращений.

2.22. Ответственные лица за рассмотрение и разрешение обращений граждан обязаны:

- внимательно разобраться в их существе, в случае необходимости истребовать дополнительные материалы или направить сотрудников на места для проверки фактов, изложенных в обращениях, принять другие меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов, выявления и устранения причин и условий, порождающих обоснованные жалобы;

- принимать по ним законные, обоснованные и мотивированные решения и обеспечивать своевременное и качественное их исполнение;

- сообщать в письменной или устной форме заявителям о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения обращения - разъяснять также порядок обжалования принятого решения.

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

2.23. По результатам проверки обращения составляется мотивированное заключение, которое должно содержать объективный анализ собранных материалов. Если при проверке выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности медицинской организации, злоупотребления должностными полномочиями, то в заключении должно быть указано, какие конкретно предлагаются (приняты) меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, устранению недостатков и упущений в деятельности медицинской организации.

2.24. Срок хранения заявлений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, составляют 5 лет.

2.25. Дела после завершения делопроизводства по ним и по истечении установленных сроков хранения сдаются в архивы медицинской организации.

2.26. 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.

2.27. Письменное или устное заявление не считается разрешенным, если в процессе его рассмотрения были подготовлены, но не доложены или доложены, но не утверждены руководством 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. Сроки рассмотрения обращений граждан

3.1. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их поступления в медицинскую организацию.

3.2. Заявления и жалобы граждан рассматриваются и разрешаются в срок до одного месяца со дня поступления их адресату, обязанному разрешить поставленные вопросы по существу, а заявления и жалобы, не требующие дополнительного изучения и проверки, - безотлагательно, но не позднее 15 дней со дня их поступления.

3.3. 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 должностным лицом, давшим поручение на их рассмотрение, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом (письменно или устно) заявителю.

О продлении срока рассмотрения обращения исполнитель информирует также сотрудника, осуществляющего контроль за исполнением поручения по данному обращению. В учетных формах делается соответствующая отметка с указанием нового срока рассмотрения обращения, номера рапорта, должности и фамилии лица, принявшего решение о продлении срока.

4. Организация приема граждан

4.1. Прием граждан проводится руководителем медицинской организации, его заместителями или по их поручению другими должностными лицами, правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

4.2. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующим распоряжением руководителя медицинской организации. Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан на информационных стендах, официальном сайте поликлиники.

4.3. Прием граждан может проводиться в служебных кабинетах должностных лиц, осуществляющих прием.

4.4. Прием граждан проводится в порядке очередности. Для ее соблюдения ведется список. По желанию посетителей может производиться предварительная запись на прием.

4.5. Лицо, осуществляющее прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов может привлекать к их рассмотрению сотрудников соответствующих структурных подразделений органов управления здравоохранением и медицинских организаций.

4.6. Прием начинается с предложения посетителю сообщить свою фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается. При необходимости гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

4.7. Содержание устного обращения заносится в «Журнал регистрации обращений граждан». 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4.8. 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.

4.9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Порядком.

4.10. 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.

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

4.12. При нарушении посетителями общественного порядка принимаются меры к пресечению указанных действий. При необходимости вызываются представители органов внутренних дел.

5. Контроль за исполнением поручений по рассмотрению обращений граждан

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Руководитель медицинской организации осуществляет непосредственный контроль за соблюдением установленного действующим законодательством и настоящим Порядком.

5.3. Руководитель контролирует работу с обращениями граждан и организацию их приема как лично, так и через своих заместителей.

5.4. В целях систематического контроля за работой с обращениями граждан в медицинской организации создаются постоянно действующие комиссии, которые не реже одного раза в квартал проводят проверку состояния работы по рассмотрению обращений граждан. На основании изучения и анализа имеющихся материалов комиссии разрабатывают и вносят предложения о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан, устранению причин и условий, порождающих жалобы. О результатах проверки составляется акт. Особому контролю подлежат повторные обращения, а также другие обращения по указанию руководителя медицинской организации.

5.5. 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 РФ, 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 пометка "Особый контроль".

5.6. 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 ответов заявителям.

5.7. 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 медицинской организации, 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 медицинской организации.

5.8. Контроль осуществляется путем запроса у исполнителей или должностных лиц, осуществляющих контроль, устной информации или письменных сообщений (справок) о состоянии исполнения поручений. Периодичность проверки хода исполнения поручения определяется сотрудником, осуществляющим контроль, в зависимости от срока исполнения поручения.

5.9. 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
- отражать в контрольной карточке ход исполнения поручения.

5.10. Решение о снятии обращения с контроля принимает руководитель или другое должностное лицо медицинской организации, ответственное за своевременное и правильное рассмотрение обращений граждан. Промежуточный ответ на обращение, взятое на контроль, не является основанием для снятия обращения с контроля. Снятие обращения с контроля оформляется подписью в контрольной карточке лица, принявшего это решение, с указанием даты снятия обращения с контроля.

5.11. Состояние работы с обращениями граждан и по организации приема граждан в медицинской организации проверяется при их инспектировании, а также путем целевых проверок. В ходе проверок глубоко и всесторонне изучается организация работы с обращениями граждан и по приему граждан, вскрываются недостатки и оказывается практическая помощь в их устранении. Результаты проверок отражаются в актах или справках. Недопустимы выводы о состоянии этой работы только по статистическим показателям.

5.12. Нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан, волокита, бюрократическое отношение к предложениям, заявлениям и жалобам влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством.

5.13. Материалы для анализа и обобщения вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а также работы, проводимой медицинской организацией по рассмотрению обращений и организации приема граждан, ежемесячно представляются руководству медицинской организации в виде аналитических справок и «Отчета по мониторингу обращений граждан» (Приложение 3).

5.14. По результатам рассмотрения жалоб и обращений граждан формируется план по устранению выявленных нарушений и улучшению деятельности медицинской организации.

Утверждаю:



ФОРМА «ЖУРНАЛ РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН»

№ п/п	ФИО заявителя	Адрес места жительства - ства заявителя	Наименование организации, направившей обращение	дата поступления обращения	Дата и № регистрации обращения	Краткое содержание (повод) обращения	ФИО ответственного за рассмотрение обращения	Результат рассмотрения обращения	Дата и № регистрации ответа
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Приложение 3
к приказу от 02.02.2026 г. № 62/1

Утверждаю:



главный врач
ФБУ РО "ДТП № 1"
в г. Ростове-на-Дону
В.Н. Ерофеев

Отчет по мониторингу обращений граждан

Структура обращений	Количество обращений
Качество оказание медицинской помощи	
организация медицинской помощи в МО	
нарушение этики и деонтологии	
льготное лекарственное обеспечение	
отказ в оказании медицинской помощи	
санаторно-курортное лечение	
направление на МСЭ	
прочие	
Всего обращений:	
-из них обоснованных	