

Утвержден приказом
от 01.09.2025 № 298
Генерального директора ФГБУ
«НМИЦ АГП им. В.И. Кулакова»
Минздрава России

ПОРЯДОК

**рассмотрения обращений граждан в федеральном государственном бюджетном учреждении «Национальный медицинский исследовательский центр акушерства, гинекологии и перинатологии имени академика В.И. Кулакова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан для упорядочения работы с обращениями граждан в Центре и регулирует правоотношения, связанные с реализацией гражданином Российской Федерации закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы и органы местного самоуправления, а также устанавливается порядок рассмотрения обращений граждан государственными органами, органами местного самоуправления и должностными лицами.

1.2. Установленный порядок рассмотрения обращений граждан распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

1.3. Порядок определяет организацию учета, рассмотрения/исполнения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, сбор и обобщение информации, содержащейся в них, а также контроль состояния работы с обращениями граждан Центре.

1.4. Установленный 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.

II. Правовое регулирование правоотношений, связанных с рассмотрением обращений граждан

2.1. Рассмотрение обращений граждан в Центре осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, федеральными законами Российской

Федерации, приказами Министерства здравоохранения Российской Федерации и настоящим порядком.

2.2. Информация об организации рассмотрения обращений граждан размещается на официальном сайте Центра в соответствии с требованиями приказа Минздрава России от 13.03.2025 № 118н «Об информации, необходимой для проведения независимой оценки качества условий оказания услуг медицинскими организациями, и требованиях к содержанию и форме предоставления информации о деятельности медицинских организаций, размещаемой на официальных сайтах Министерства здравоохранения Российской Федерации, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и медицинских организаций в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3. Положения Порядка распространяются на обращения граждан, поступающие в Центр в письменной или устной форме на личном приеме, через форму обратной связи на официальном сайте Центра, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее - обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

2.4. Настоящий Порядок не распространяется на:

- жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- запросы о предоставлении информации о деятельности Центра;
- обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора;
- обращения служащих и работников о фактах обращения в целях склонения работника Центра к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции»;
- подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;
- иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен уголовно – процессуальным законодательством/гражданском судопроизводстве, трудовом

законодательстве и другими федеральными конституционными законами.

2.5. Сроки хранения обращений граждан в Центре и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с утвержденными сроками хранения Приказом от 03.08.2023 № 408 «Об утверждении перечня документов, образующихся в деятельности Министерства здравоохранения и подведомственных ему организаций, с указанием сроков хранения» - 5 лет

2.6. Работники Центра, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их компетенцией, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

2.7. Работники Центра, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Центр граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

2.8. Обращения, поступившие в Центр, передаются на рассмотрение в соответствии с компетенцией.

III. Основные термины и понятия:

3.1. обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

3.2. предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, деятельности Центра и улучшению организации и качества медицинской помощи, в том числе сервисных услуг;

3.3. заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе подразделений Центра, должностных лиц, либо критика деятельности работников Центра и/или должностных лиц;

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

3.5. должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее или исполняющее организационно-распорядительные, или административно-хозяйственные функции в Центре.

IV. Порядок рассмотрения обращений

4.1. Адрес Центра для письменных обращений по почте или самостоятельной подачи письменных обращений:

г. Москва, ул. Академика Опарина, д. 4, 2-й этаж, кабинет № 204, индекс: 117513
Телефон отдела документационного обеспечения Административной службы Центра для справочной информации о порядке приема и регистрации обращений: тел. 8 (495) 458-85-43.

Режим работы отдела документационного обеспечения Административной службы Центра:

понедельник, вторник, среда, четверг: - с 9.00 до 17.30;

пятница: - с 9.00 до 16.30;

суббота и воскресенье: выходной.

4.2. Телефон отдела контроля качества оказания медицинской помощи Центра для справочной информации о сроках рассмотрения обращения, по вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу и иной информационно-справочная работе: 8 (495) 438-28-95.

Информация о работе Отдела контроля качества оказания медицинской помощи Центра размещается на официальном сайте Центра в разделе «О Центре» во вкладке «Работа с обращениями граждан».

4.3. Обращения также могут поступать по вопросам о разъяснении порядка организации работы с обращениями граждан по многоканальному телефону: +7(495) 531-44-44, или телефону «доверия»: +7 (495) 433-88-08, информация о работе которых размещается на официальном сайте Центра.

4.4. Перечисленная в пунктах 7 – 7.4 информация о порядке подачи обращений, графики личного приема граждан, информация о порядке и сроках предоставления (ознакомления) медицинской документации пациентам и их законным представителям, иная справочная информация по обращениям граждан размещаются на официальном сайте Центра: в разделе: «О Центре», вкладка «Работа с обращениями граждан».

4.5. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы «Обратная связь», во вкладке «Работа с обращениями граждан» на официальном сайте Центра.

4.6. Все письменные обращения подлежат обязательному рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

V. Прием и регистрация обращений

5.1. Организация, прием, регистрация письменных/устных обращений, поступивших в Центр, проводится по адресу: г. Москва, ул. Академика Опарина, дом 4 — Отделом документационного обеспечения Административной службы. При поступлении заявлений, предложений и жалоб граждан, должностное лицо Отдела документационного обеспечения Административной службы принимает решение о принятии их к рассмотрению, в зависимости от поднятых в обращении вопросов.

5.2. Отделом контроля качества оказания медицинской помощи Центра в рамках компетенции проводится рассмотрение обращений/претензий граждан к организации и качеству медицинской помощи.

5.3. При рассмотрении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а также принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законные интересы гражданина.

5.4. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия.

5.5. Обращение, поступившее в Центр, регистрируется в день их поступления в электронном реестре обращений (внутренний справочно-информационный портал, система электронного документооборота «Информер») по установленной форме электронных документов. Отметка о поступлении обращения в Центр содержит регистрационный номер, дату регистрации документа. Допускается отметка о поступлении документа в Центр путем проставления штампа.

5.6. Отдел документационного обеспечения Административной службы информирует руководителя Центра о поступивших обращениях, либо уполномоченных им лиц.

5.7. При рассмотрении поступивших обращений, руководитель Центра, либо уполномоченное им лицо, назначает ответственного заместителя руководителя по компетенции (первого в резолюции или с пометкой «ответственный» при указании нескольких должностных лиц), за подготовку ответа на обращение.

5.8. Предложения, заявления и жалобы одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие в Центр для рассмотрения, не считаются повторными и учитываются как первичные.

5.9. Повторными считаются обращения, поступившие в Центр от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- б) со времени подачи первого обращения истек установленный

законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

5.10. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но при регистрации делается отметка «Повторное» и ссылка на первичное обращение.

5.11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Центр.

VI. Гарантии безопасности гражданина

6.1. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган, орган местного самоуправления или к должностному лицу с критикой деятельности сотрудников Центра или должностного лица либо в целях восстановления и/или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

6.3. 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.

VII. Требования к письменному обращению

7.1 Обращение гражданина, изложенное в письменной форме, должно содержать наименование организации и адрес, в который направляется обращение, изложение существа предложения, заявления, жалобы или запроса, фамилию, имя и отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, личную подпись и дату.

7.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свою фамилию, имя, отчество. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии на бумажном носителе.

7.3. Обращения, поступившие с оригиналами документов или при отсутствии документов, упоминаемых гражданином в обращении как приложенные к обращению, регистрируются с соответствующим актом согласно описи.

7.4. Жалобы, содержащие информацию о некачественном оказании медицинской помощи, подлежат рассмотрению в соответствии с положениями Центра по контролю качества оказания медицинской помощи при участии врачебной комиссии Центра.

7.5. Обращение, поступившее в Центр, в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

7.6. В случае, если обращение, содержащее вопросы, не относящиеся к компетенции Центра, отсутствует фамилия гражданина, направившего обращение, текст обращения не поддается прочтению, то ответ по существу обращения не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его почтовый (электронный) адрес поддается прочтению.

7.7. В случае, если в обращении отсутствует почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, то ответ на обращение не направляется.

7.8. Должностное лицо, неправомерно отказывающее в приеме или рассмотрении обращения заявителя, допускающее другие нарушения действующего законодательства в работе с обращениями граждан, препятствующие подаче жалобы, привлекается к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

7.9. 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.

7.10. Обращения, содержащие 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.

7.11. Письменное обращение гражданина, содержащее вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель, заместитель руководителя по компетенции или должностное лицо по его поручению 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 Центр, с уведомлением гражданина, направившего обращение.

7.12. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса, в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

7.13. Ответ на обращение подписывается руководителем Центра, заместителем руководителя Центра, должностным лицом, которому направлено обращение, либо уполномоченным на то лицом.

7.14. Ответ на обращение, поступившее 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.

VIII. Сроки рассмотрения письменного обращения

8.1. Письменное обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.2. Письменное обращение, поступившее высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации письменного обращения.

8.3. В исключительных случаях, заместитель руководителя (или другое должностное лицо по его поручению) вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив в письменной форме о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

8.4. Минимальные сроки рассмотрения жалоб устанавливаются руководителем и заместителями руководителя Центра по компетенции, в резолюции о рассмотрении обращения гражданина.

IX. Прием посетителей

9.1. Руководитель, либо уполномоченное им лицо, его заместители и главный врач Центра проводят личный прием граждан в рабочем кабинете или в специально отведенном для приема месте.

Прием граждан по предварительной записи осуществляется по адресу: г. Москва, Академика Опарина, д. 4:

Прием граждан главным врачом и по поручениям директора Центра:				
Главный врач	Николаева Анастасия Владимировна	Среда (по предварительной записи)	10:00-12:00	8 (495) 438-18-00 8 (495) 438-85-08 эл. почта: secretariat@oparina4.ru

9.2. Информация о месте приема граждан, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан во время записи на прием к

руководителю или заместителям руководителя и должностными лицам.

9.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. Содержание устного обращения заносится в «Журнал личного приема граждан».

9.4. Ответ на устное обращение, при личном приеме, дается гражданину при возможности устно; в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные настоящим Порядком.

9.5. Поданные при личном приеме письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

9.6. Если на личном приеме граждан ставятся вопросы, не относящиеся к ведению Центра/компетенции должностного лица, то гражданину разъясняется его право обратиться в соответствующие органы/к соответствующему должностному лицу. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Х. Контроль за работой по обращениям граждан

10.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляют Директор Центра, главный врач и руководитель Службы организации медицинской помощи и информационного сервиса.

10.2. Контроль включает в себя следующие мероприятия: сбор и обобщение информации о ходе и результатах выполнения поручений по рассмотрению обращений граждан (далее - поручения), принятие необходимых мер по своевременному и качественному выполнению поручений.

10.3. Отдел документационного обеспечения Административной службы осуществляет следующие функции:

- ведет регистрацию поступивших обращений в электронном реестре письменных обращений граждан (предложений, заявлений или жалоб);
- организует внесение информации об исполнителе, постановке поручения на контроль и сроке выполнения поручения по обращению в электронный реестр учета письменных обращений граждан;
- передает обращение на исполнение;
- отправляет ответы на обращения заявителю указанным в обращении способом.

10.4. Начальник отдела контроля качества оказания медицинской помощи Центра осуществляет следующие функции при организации и рассмотрении обращений граждан:

- организует, контролирует и выполняет поручения вышестоящих руководителей Центра в рамках компетенции;
- инициирует проведение служебной проверки по фактам, указанным в обращении и проводит заседание врачебной комиссии Центра для последующего принятия организационных и административных решений;
- ведет анализ обращений граждан с претензиями к организации и качеству медицинской помощи в Центре.

10.5. Весь ход работы по контролю до момента выполнения поручения и снятия его с контроля отражается в системе электронного документооборота «Информер» внутреннего справочно-информационного портала (Информер) в формате электронных документов.

10.6. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если:

- рассмотрены все поставленные заявителем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством, приняты меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан;
- документ подписан руководителем или заместителем руководителя, должностным лицом, либо уполномоченным лицом Центра.

XI. Сроки хранения обращений

11.1. Сроки хранения обращений граждан и материалов, связанных с их рассмотрением, определяются в соответствии с утвержденными сроками хранения, действующими в Центре.

11.2. Дела с обращениями граждан по истечении сроков хранения передаются в архив Центра.