



ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА
МОСКВЫ

«Научно-практический центр психического здоровья детей и подростков
имени Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения города Москвы»

(ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»)

ПРИКАЗ

От «26» мая 2025 г.

№ 247/Б

**О порядке приема и рассмотрения
обращений граждан в
ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»**

В целях исполнения Федеральных законов от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», в соответствии с письмом Департамента здравоохранения г. Москвы от 04.07.2017 г. № 50-18-21589/17-1

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Положение О порядке приема и рассмотрения обращений граждан в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» (Приложение 1).

1.2. Форму журнала регистрации обращений граждан (Приложение 2).

1.3. Форму карточки личного приема гражданина (Приложение 3).

2. Назначить ответственным:

2.1. За регистрацию и учет обращений граждан – документоведа Кремневу В.М.. эл. почта: mail@suhareva-center.mos.ru, номер телефона: +7(495)954-36-53.

2.2. За своевременное и объективное рассмотрение обращений:

По вопросам качества оказания медицинской помощи:

Заместителя директора по клинико-экспертной работе – Буромскую Н.И. номер телефона: +7(495)954-36-53.

Заместителя директора амбулаторно-поликлинической службе – Ляпину Е.С. номер телефона: +7(495)954-36-53.

Заместителя директора по психосоциальной реабилитации – Абрамова К.В. номер телефона: +7(495)954-36-53.

Заместителя директора по научной работе – Басову А.Я. номер телефона: +7(495)954-36-53.

По вопросам развития:

Заместителя директора по развитию – Потапова А.Н., номер телефона: +7(495)954-36-53.

По вопросам финансово-хозяйственной деятельности:

Заместителя директора по хозяйственным вопросам – Базюченко Е.В. номер телефона: +7(495) 952-28-62.

По вопросам трудового права и кадровой политики –

Начальника отдела кадров Критченко Е.С., номер телефона: +7(495)954-72-03.

2.3 За работу с отзывами в телекоммуникационной сети интернет – специалиста по связям с общественностью Мельникову Е.Н., номер телефона: +7(495)445-54-95 (8888).

3. Информацию о порядке приема и рассмотрения обращений граждан и должностных лицах, ответственных за своевременное и объективное рассмотрение обращений, разместить на официальном сайте ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ», а также на информационных стендах ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ».

4. Приказ от 21.03.2023 г № 114/Б признать утратившим силу.

5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор



П.В. Безменов

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН
в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ»**

I. Общие положения

1. Граждане имеют право обращаться в администрацию ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» лично или через своих законных представителей, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц.
2. Граждане реализуют право на обращение свободно и добровольно. Осуществление гражданами права на обращение не должно нарушать права и свободы других лиц. Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.
3. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.
4. 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.

II. Порядок приема обращений

1. Все обращения, поступающие в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» подлежат обязательному рассмотрению.
2. Письменные обращения граждан принимаются делопроизводителем/документоведом ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» по адресу г. Москва, 5-й Донской проезд, 21А, корп.5 с понедельника по пятницу в рабочие дни с 09:00 до 16:00 при предъявлении заявителем документов, удостоверяющих личность, документов, подтверждающих право на представление интересов пациента.
3. Граждане в своем письменном обращении в обязательном порядке указывают свои фамилию, имя, отчество, почтовый адрес, адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставят личную подпись и дату.
4. Граждане в своем письменном обращении указывают контактный номер (при наличии) для последующего уведомления о готовности ответа на обращение.
5. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.
6. Обращение, поступившее в адрес ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» форме электронного документа по системе электронного документооборота или иной информационной системы государственного органа или органа местного самоуправления либо официального сайта государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан, подлежит рассмотрению в общем порядке. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, через электронную почту, и почтовый адрес, если

ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме в виде отсканированных копий, либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

7. Все письменные обращения подлежат обязательной регистрации делопроизводителем/документоведом в течение трех дней с момента поступления в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ», о чем вносится запись в журнал установленной формы (Приложение 2).
8. Устные обращения, поступающие на личном приеме у директора ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» или у лиц, назначенных ответственными за своевременное и объективное рассмотрение обращений, вносятся в карточку личного приема гражданина (Приложение 3).
9. Директор ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» вправе передать обращение на рассмотрение лицу, назначенному ответственным за своевременное и объективное рассмотрение данного обращения. В этом случае, ответственный исполнитель представляет на согласование директору проект ответа на обращение не позднее 5 рабочих дней с момента его получения.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменного обращения

1. Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях, включая нерабочие и праздничные дни.
 - 1.1 Для всех видов письменных обращений граждан, если не требуется принятие безотлагательных мер, устанавливается единый предельный срок рассмотрения – 30 календарных дней с даты регистрации обращения;
 - 1.2 Срок рассмотрения обращений, не требующих дополнительного изучения и проверки, не должен превышать 15 дней с даты их регистрации;
 - 1.3 Срок рассмотрения обращений военнослужащих и членов их семей не должен превышать 10 дней с даты их регистрации;
 - 1.4 Сроки исполнения поручений по обращениям граждан, поступившим на рассмотрение из вышестоящего органа управления (Департамента здравоохранения города Москвы, Министерства здравоохранения РФ) установлены резолюцией.
2. В исключительных случаях администрация учреждения в лице директора вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.
3. Лицо, ответственное за своевременное и объективное рассмотрение обращения дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Ответ на обращение подписывается Директором ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ», либо уполномоченным на то лицом.
5. Делопроизводитель/документовед уведомляет заявителя о готовности ответа на обращение по номеру телефона/адресу электронной почты, указанному в обращении. Ответ на обращение предоставляется заявителю лично при обращении к делопроизводителю, либо направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в форме электронного документа, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа или органа местного самоуправления, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, при использовании Единого портала или иной информационной системы и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

6. Невостребованные в течение 90 дней письменные ответы на обращения для дальнейшего хранения передаются делопроизводителем в архив ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ».

IV. Порядок рассмотрения отдельных обращений

1. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (о чем направляется уведомление заявителю). 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.
2. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу работников или пациентов, а также членов их семей, администрация ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.
3. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, в случае, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.
4. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.
5. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится 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, директор ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.
6. 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.
7. В случае, если изложенные в обращении факты и обстоятельства требуют проведения дополнительной проверки, ее результаты оформляются в соответствии с требованиями приказа ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» «О реорганизации службы внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в Научно-практическом центре психического здоровья детей и подростков им. Г.Е. Сухаревой Департамента здравоохранения города Москвы».

V. Личный прием граждан

1. Личный прием граждан ведется директором ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ», а также должностными лицами, уполномоченными по вопросам, входящим

в их компетенцию. Порядок организации личного приема граждан в ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ» а также перечень должностных лиц, уполномоченных на ведение личного приема граждан, установлен соответствующим приказом ГБУЗ «НПЦ ПЗДП им. Г.Е. Сухаревой ДЗМ».

VI. Заключительные положения

1. Нарушение настоящего Положения, а именно, неправомерный отказ в приеме обращений граждан, нарушение утвержденных сроков рассмотрения обращений граждан, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни граждан влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
2. В случае, если гражданин указал в обращении заведомо ложные сведения, расходы, понесенные в связи с рассмотрением обращения могут быть взысканы с данного гражданина по решению суда.

Приложение 2
К приказу № 247/Б от «26» мая 2025 г.

**ФОРМА ЖУРНАЛА
РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

Дата	Регистрационный номер	Откуда поступило обращение, номер и дата	Ф.И.О. заявителя	Краткое содержание обращения	Кол-во листов	Исполнитель	Отметка об исполнении

Приложение 3
К приказу № 247/Б от «26» мая 2025 г.

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА № _____

ДАТА И ВРЕМЯ ПРИЕМА «__» _____ 20 __ г. ____ ч. ____ мин.

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Документ, удостоверяющий личность	
Адрес	

письменное ☐ устное ☐

Содержание обращения:

Принятые меры:

Дополнительные материалы на ____ л.

Должность, Ф.И.О. и подпись ответственного за рассмотрение обращения
