

ФЕДЕРАЛЬНОЕ МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОЕ АГЕНТСТВО
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ФЕДЕРАЛЬНЫЙ
НАУЧНО-КЛИНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ФИЗИКО-ХИМИЧЕСКОЙ МЕДИЦИНЫ
ИМЕНИ АКАДЕМИКА Ю.М. ЛОПУХИНА
ФЕДЕРАЛЬНОГО МЕДИКО-БИОЛОГИЧЕСКОГО АГЕНТСТВА»
(ФГБУ ФНКЦ ФХМ им. Ю.М. Лопухина ФМБА России)

П Р И К А З

«23» 12 2025 г.

№ 456

г. Москва

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан, в части медицинской деятельности, в ФГБУ ФНКЦ ФХМ им. Ю.М. Лопухина ФМБА России

В целях повышения качества оказания медицинской помощи в ФГБУ ФНКЦ ФХМ им. Ю.М. Лопухина ФМБА России (далее также – Учреждение), во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации",

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан, в части медицинской деятельности, в ФГБУ ФНКЦ ФХМ им. Ю.М. Лопухина ФМБА России, в редакции Приложения № 1 к настоящему приказу.

2. Назначить структурным подразделением, ответственным за регистрацию обращений граждан, ведение документации, хранение материалов рассмотрения обращений (архив обращений), организацию личного приема граждан, канцелярию Учреждения.

3. Назначить ответственным за организацию личного приёма граждан, организацию работы с обращениями граждан, ежегодный анализ обращений граждан по вопросам медицинской деятельности главного врача Клинической больницы № 123 Учреждения.

4. Назначить отдел информационных технологий ответственным за размещение порядка приема обращений граждан и графика личного приема граждан на официальном сайте Учреждения <https://rcrcm.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5. Канцелярии Учреждения довести настоящий приказ до сотрудников Учреждения в течение 3 (трех) рабочих дней, до ответственных лиц довести под роспись в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты принятия.

6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на главного врача Учреждения А.А. Мещерякова.

7. Настоящий приказ вступает в силу с 12.01.2026.

Генеральный директор



М.А. Лагарькова

от 23.12.2025 № 456

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
В ЧАСТИ МЕДИЦИНСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ,
В ФГБУ ФНКЦ ФХМ ИМ. Ю.М. ЛОПУХИНА ФМБА РОССИИ
(ПОЛОЖЕНИЕ)**

1. Общие положения

1.1. Положение определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, порядок рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, в ФГБУ ФНКЦ ФХМ им. Ю.М. Лопухина ФМБА России (далее - Учреждение).

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 иными нормативными актами Учреждения.

1.3. Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Работники Учреждения, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, 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 граждан ведет канцелярия Учреждения.

1.5. Обращения граждан по вопросу лекарственной терапии колоректального рака биотехнологическим лекарственным препаратом «Онкопепт» рассматриваются в порядке приказа Учреждения от 28.11.2025 № 434 «Об утверждении регламента рассмотрения обращений граждан по вопросу лекарственной терапии колоректального рака».

2. Порядок направления обращений

2.1. Письменные обращения с доставкой по почте или курьерской службой направляются по почтовому адресу Учреждения и/или его обособленного

структурного подразделения:

- 119435, Москва, ул. Малая Пироговская, д.1А;
- 143007, Московская обл., г. Одинцово, ул. Красногорское шоссе, д. 15.

2.2. Адрес Учреждения для самостоятельной подачи письменных обращений: Московская обл., г. Одинцово, ул. Красногорское шоссе, д. 15; режим приема обращений: с 09 ч 00 мин. по 15 ч 00 мин., перерыв с 12:00 до 13:00, ежедневно, кроме праздничных и выходных дней.

2.3. Обращения также принимаются по электронной почте niihfm@fmbamail.ru, kb123@rcpsm.org, через форму обратной связи на официальном сайте Учреждения <https://rcpsm.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (ПОС).

2.4. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ. Гражданин вправе приложить к обращению документы и материалы по теме обращения.

2.5. Порядок приема обращений граждан и график личного приема граждан размещаются на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте Учреждения <https://rcpsm.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

Информирование граждан о возможности прямого обращения с жалобами / благодарностями / предложениями и QR код доступа к форме обратной связи на официальном сайте Учреждения <https://rcpsm.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (Форма обратной связи) размещается на стендовой информационной доске в отделениях Клинической больницы № 123.

3. Прием и регистрация обращения

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником Учреждения:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов, конверты к обращениям сохраняются, если по ним можно установить адрес отправителя и/или дату почтового отправления;

в) письменные обращения регистрируются в течение 2 (двух) рабочих дней с момента поступления в Учреждение и направляются через систему электронного документооборота (1С) в работу уполномоченным лицам, указанным в п. 4.2. настоящего Положения.

г) ответы на запросы по обращениям приобщаются к карточке письменного обращения в системе электронного документооборота (1С).

3.2. Обращения, полученные по электронной почте / через Форму обратной связи / через ПОС, в форме электронного документа, регистрируются и обрабатываются в порядке пп. в) г) п. 3.1. настоящего Положения.

3.2.1. При этом, если поданное через Форму обратной связи / ПОС обращение гражданина не требует детального рассмотрения и(или) ответа (в т.ч. развёрнутого), то, по решению главного врача Клинической больницы № 123, обращение может быть рассмотрено в упрощенном порядке (минуя процедуры п. 3.1., раздела 4 Положения). В данном случае, при необходимости, ответ направляется через ПОС или иным способом, указанным заявителем.

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

4. Организация рассмотрения обращений

4.1. Письменное обращение, поступившее в Учреждение, рассматривается в течение 30 календарных дней со дня регистрации письменного обращения.

4.2. Уполномоченным рассматривать обращения граждан является главный врач Клинической больницы № 123.

4.3. По результатам рассмотрения, главный врач Клинической больницы № 123 направляет обращение в работу исполнителю, ответственному за рассмотрение.

4.4. Ответственными за рассмотрение обращения исполнителями в Клинической больнице № 123 являются:

- по вопросам работы стационара Клинической больницы № 123 - заместитель главного врача по лечебной работе;

- по вопросам платного отделения Клинической больницы № 123 - заместитель главного врача по амбулаторно-поликлинической работе и внебюджетной деятельности;

- по вопросам работы поликлиники Клинической больницы № 123 – заведующая(ий) поликлиникой.

По решению главного врача Клинической больницы № 123 ответственными исполнителями (соисполнителя) могут быть назначены иные сотрудники Клинической больницы № 123.

4.5. При необходимости, к рассмотрению обращения привлекаются следующие структурные подразделения Учреждения:

- юридическая служба – в части проверки актуальности ссылок на нормы права, проверки правовой обоснованности вменяемых нарушений (предъявляемых

обвинений), проверки правовой обоснованности запроса документов / информации, юридической экспертизы проекта ответа;

отдел кадров – в части запроса должностных инструкций работников, трудовых договоров;

планово-экономический отдел – в части предоставления графиков работы, табелей работы;

отдел информационных технологий – в части данных о работе в информационных системах ЕВМИАС, БАРС и т.д.

4.6. Ответственный за рассмотрение обращения исполнитель:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости инициирует проведение служебного расследования по фактам, изложенным в обращении и (или) проведение внепланового внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

- при необходимости продлить срок рассмотрения обращения, письменно информирует об этом гражданина с указанием причин;

- в случае необходимости согласовывает проект ответа на обращение гражданина с компетентными структурными подразделениями;

- при подготовке ответа соблюдает требования, установленные Федеральным законом от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»;

- 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.

В проекте ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись главному врачу Клинической больницы № 123. После подписания ответа на обращение он передается в канцелярию для регистрации и последующей отправки Почтой России, по электронной почте.

Ответы на обращения граждан, поступившие посредством ПОС, направляются через систему "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

4.7. Ответственный за рассмотрение обращения исполнитель несет

персональную ответственность за своевременность, полноту, достоверность ответа.

4.8. Ответ на обращение не дается:

- если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый /электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- при наличии в письменном обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению;
- если у заявителя отсутствуют письменными полномочия получения сведений составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданин, направивший письменное обращение, уведомляется о том, что Учреждение не может предоставить ответа на полученное письменное обращение в указанных в настоящем пункте случаях, в течение 5 календарных дней.

4.9. 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, уполномоченный на рассмотрение обращений работник вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении гражданин, направивший обращение, уведомляется письменно.

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

5. Организация личного приема

5.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Учреждения, осуществляется главным врачом Клинической больницы № 123 в соответствии с графиком личного приема.

График личного приёма размещаются на информационных стендах Учреждения и на официальном сайте Учреждения <https://rcpsm.ru> в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

5.2. Организацию личного приема граждан осуществляет секретарь главного врача Клинической больницы № 123 путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям по электронной почте kb123@rcpsm.org или по телефону 8 (495) 593-

27-97 в будние дни с 09:00 до 15:00;

б) получения информации о мотивах обращения и существу вопроса. Содержание устного обращения секретарь главного врача Клинической больницы № 123 заносит в Журнал личного приема граждан;

в) получения не позднее 3 рабочих дней до даты приема от уполномоченных лиц Учреждения, 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.

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

5.4. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

5.5. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в Журнале личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

5.7. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Учреждения, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

6. Анализ обращений

6.1. Должностные лица Учреждения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, а именно:

- главный врач Клинической больницы № 123 – количество и характер принятых решений по обращениям граждан в части медицинской деятельности;
- начальник юридической службы - количество и характер обращений в защиту прав в контрольно-надзорные инстанции, судебных споров с гражданами, по обращениям, ответ на которые был направлен, но не удовлетворил заявителя.

6.2. Должностные лица Учреждения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков в текущей хозяйственной деятельности Учреждения.

7. Заключительные положения

7.1. Положение утверждается приказом генерального директора Учреждения.

7.2. Внесение изменений в Положение производится приказом генерального директора Учреждения.

7.3. Обращения граждан, поступившие из Федерального медико-биологического агентства, контрольно-надзорных органов, иных федеральных (региональных) органов исполнительной власти, страховых компаний, рассматриваются в порядке раздела 4 Положения. Сроки рассмотрения обращений соблюдаются в соответствии с указанными в направленном запросе.

Приложение № 1
к Положению О порядке
организации работы по
рассмотрению обращений
граждан в части медицинской
деятельности ФГБУ ФНКЦ
ФХМ им. Ю.М. Лопухина
ФМБА России

ФОРМА ЖУРНАЛА

Записи граждан на личный прием к главному врачу Клинической больницы № 123

п/п	ФИО и дата рождения гражданина	Дата записи на прием	Краткое содержание обращения	Дата и время приема	Результат обращения по личному приему