

УТВЕРЖДЕНО  
Приказом Генерального директора  
ООО «АКАДЕМИЯ СТОМАТОЛОГИИ»  
№ 28 от «23» августа 2026 г.  
Фуражкиной Натальей Сергеевной

  
Подпись и печать

## **Положение о порядке рассмотрения обращений граждан**

### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение определяет порядок приёма, регистрации, рассмотрения и контроля исполнения обращений граждан, поступающих в медицинскую организацию.
- 1.2. Положение разработано в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Приказом Минздрава России от 31.12.2020 г. № 834н «Об утверждении номенклатуры дел организаций здравоохранения» и ГОСТ Р 7.0.97-2016 «Делопроизводство и архивное дело. Требования к оформлению документов».
- 1.3. Настоящее Положение распространяется на все структурные подразделения медицинской организации и является обязательным для исполнения всеми работниками.

### **2. Порядок регистрации обращений**

- 2.1. Все обращения, поступившие в медицинскую организацию лично, по почте, электронной почте, через интернет-приёмную или через государственные информационные системы, подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации входящей корреспонденции.
- 2.2. Регистрация производится в день поступления обращения с присвоением регистрационного номера, указанием даты поступления, Ф.И.О. заявителя, контактных данных и краткого содержания обращения.
- 2.3. Ответственным за ведение Журнала назначается приказом руководителя медицинской организации определённое должностное лицо.
- 2.4. Обращения, содержащие вопросы, не относящиеся к компетенции медицинской организации, направляются по принадлежности в течение 5 дней со дня регистрации.

### **3. Порядок рассмотрения обращений**

- 3.1. Руководитель медицинской организации или уполномоченное лицо резолюцией определяет исполнителя, срок и порядок рассмотрения обращения.
- 3.2. Рассмотрение обращения осуществляется в срок до 30 дней со дня регистрации, если иное не установлено законодательством.

3.3. При необходимости запроса дополнительной информации исполнитель уведомляет заявителя о продлении срока рассмотрения на основании п. 3 ст. 12 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.4. Результаты рассмотрения оформляются письменно в виде ответа заявителю (в бумажной или электронной форме) за подписью руководителя медицинской организации.

#### 4. Контроль исполнения

4.1. Контроль за соблюдением сроков и качеством рассмотрения обращений осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство.

4.2. Сведения о ходе исполнения обращений вносятся в Журнал контроля исполнения обращений.

4.3. По результатам квартала ответственный представляет руководителю сводный отчёт о рассмотренных обращениях.

#### 5. Ответственность

5.1. Должностные лица, допустившие нарушение установленного порядка рассмотрения обращений, несут ответственность в соответствии с трудовым законодательством и внутренними локальными актами медицинской организации.

5.2. Контроль за исполнением Положения возлагается на руководителя медицинской организации.

#### 6. Заключительные положения

6.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента утверждения руководителем медицинской организации.

6.2. Изменения и дополнения в Положение вносятся приказом руководителя медицинской организации.



## ЖУРНАЛ

### контроля исполнения обращений граждан в медицинской организации

Настоящий журнал предназначен для учёта, мониторинга сроков и контроля исполнения обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию, а также запросов государственных органов и иных официальных писем. Ведение журнала осуществляется на основании Федерального закона № 59-ФЗ, Приказа Минздрава России № 834н и ГОСТ Р 7.0.97-2016.

---

| №<br>п/п | № и дата<br>регистрации<br>обращения | Исполнитель<br>(Ф.И.О.,<br>должность) | Содержание<br>обращения<br>(кратко) | Установленный<br>срок исполнения | Фактическая<br>дата<br>исполнения | Примечание<br>(продление,<br>причины<br>задержки) |
|----------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|
|----------|--------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------------------------|

---

Ответственный за ведение журнала: \_\_\_\_\_ /подпись/  
Руководитель: \_\_\_\_\_ /подпись/