



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ  
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ  
Государственное автономное учреждение здравоохранения Севастополя  
«Центр лечебной физкультуры и спортивной медицины»

---

П Р И К А З

« 21 » января 2025

№ 28

О комиссии по рассмотрению обращений (жалоб)  
граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ»

С целью организации работы с обращениями (жалобами) граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ» руководствуясь положениями Федерального закона от 02.05.2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Создать комиссию по рассмотрению обращений (жалоб) граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ» в составе согласно приложению № 1.
2. Утвердить Положение о комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ» (Приложение № 2).
3. Приказ ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» от 27.01.2021 № 18/3 «О комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗГС «ЦЛФ СМИМП» признать утратившим силу.
4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Главный врач

Е.В. Мореди

Состав комиссии  
по рассмотрению обращений (жалоб) граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ»

**Председатель комиссии:**

Главный врач

**Члены комиссии:**

Заместитель главного врача по  
медицинской части

Заведующий отделением спортивной  
медицины № 1

Заведующий отделением спортивной  
медицины № 2

Ведущий юрисконсульт

Председатель профсоюзного  
комитета

Врачи-специалисты (при  
необходимости)

**Секретарь комиссии**

Врач-методист

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ГРАЖДАН В  
ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
СЕВАСТОПОЛЯ «ЦЕНТР ЛЕЧЕБНОЙ ФИЗКУЛЬТУРЫ И СПОРТИВНОЙ  
МЕДИЦИНЫ»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящее положение предназначено для организации деятельности комиссии по рассмотрению обращений (жалоб) граждан (далее-комиссия) в Государственном автономном учреждении здравоохранения Севастополя «Центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» (далее - ГАУЗС «ЦЛФИСМ»).

1.2. Комиссия в своей работе руководствуется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом Российской Федерации от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 05.05.2012 г. № 502 «Об утверждении порядка создания и деятельности врачебной комиссии медицинской организации»;
- Приказом Министерства здравоохранения РФ от 31 июля 2020 г. № 785н "Об утверждении Требований к организации и проведению внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности";
- Приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 23 октября 2020 г. № 1144н «Об утверждении порядка организации оказания медицинской помощи лицам, занимающимся физической культурой и спортом (в том числе при подготовке и проведении физкультурных мероприятий и спортивных мероприятий), включая порядок медицинского осмотра лиц, желающих пройти спортивную подготовку, заниматься физической культурой и спортом в организациях и (или) выполнить нормативы испытаний (тестов) Всероссийского физкультурно-спортивного комплекса «Готов к труду и обороне» (ГТО)» и форм медицинских заключений о допуске к участию в физкультурных и спортивных мероприятиях».

**II. ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С  
НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ, ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ  
(ЖАЛОБ) ГРАЖДАН В ГАУЗС «ЦЛФИСМ»**

2.1. Основанием для рассмотрения обращения (жалобы) гражданина является обращение гражданина, направленное:

- в письменном виде по почте;
- электронной почтой;
- лично;
- на официальный сайт учреждения.

2.2. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее — при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.3. В случае, если обращение направляется через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность — для физических лиц;
- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность либо доверенность, в соответствии с которыми такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя - для юридических лиц.

Обращение, поступившее в медицинскую организацию, подлежит обязательному приему.

### III. ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ГРАЖДАН В ГАУЗС «ЦЛФИСМ»

3.1. Основания для отказа в рассмотрении обращения (жалобы):

- в обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в 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;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства. Может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в медицинскую организацию, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение;
- полномочия представителя заявителя не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, если обращение подано (подписано) представителем заявителя.

### IV. СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ГРАЖДАН В ГАУЗС «ЦЛФИСМ»

4.1. Срок регистрации письменных обращений с момента поступления — в течении одного рабочего дня.

4.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - тридцать дней со дня регистрации обращения.

4.3. В случаях, требующих проведения соответствующих проверок, изучения и истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения

могут быть в порядке исключения продлены главным врачом (заместителем главного врача) не более чем на тридцать дней. При этом в течение месяца с момента поступления обращения заявителю письменно сообщается о принятых мерах и о продлении срока рассмотрения обращения.

4.4. При индивидуальном устном информировании граждан (по телефону или лично) сотрудник ГАУЗС «ЦЛФИСМ», осуществляющий информирование, дает ответ самостоятельно при обращении гражданина. Если сотрудник, к которому обратился гражданин, не может ответить на вопрос самостоятельно, то он предлагает гражданину обратиться в письменной форме.

## V. ФУНКЦИИ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ГРАЖДАН В ГАУЗС «ЦЛФИСМ»

5.1. Результатами рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ» являются:

- рассмотрение обращений (жалоб) граждан в том числе по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗС «Центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» с предоставлением ответа на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующую организацию или орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
- отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа.

5.2. Процедура рассмотрения обращения завершается путем направления ответа или отказа по существу обращения заявителя и получения гражданином результата рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа.

5.3. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченное должностное лицо медицинской организации осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в медицинскую организацию.

## VI. ПОРЯДОК СОЗДАНИЯ И ДЕЯТЕЛЬНОСТИ КОМИССИИ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ (ЖАЛОБ) ГРАЖДАН В ГАУЗС «ЦЛФИСМ»

6.1. Комиссия по рассмотрению обращений (жалоб) граждан в ГАУЗС «ЦЛФИСМ» (далее-комиссия) создается на основании приказа главного врача учреждения.

6.2. Положение о комиссии, регламентирующее цели, задачи и функции комиссии, порядок работы, учета и представления отчетности по итогам деятельности и состав комиссии утверждаются главным врачом ГАУЗС «ЦЛФИСМ».

6.3. Комиссия состоит из председателя, секретаря и членов комиссии.

6.4. Председателем комиссии назначается главный врач ГАУЗС «ЦЛФИСМ».

6.5. Председатель комиссии несет ответственность за организацию работы комиссии, своевременность, обоснованность и достоверность принятых решений комиссии.

6.6. При рассмотрении обращений (жалоб) граждан по вопросам, связанным с оказанием медицинской помощи гражданам в ГАУЗС «Центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» председательствующим комиссии назначается заместитель главного врача по медицинской части.

6.7. В состав комиссии включаются: заместитель главного врача по медицинской части, заведующие отделениями спортивной медицины, ведущий юрисконсульт, председатель профсоюзного комитета, врачи-специалисты из числа работников медицинской организации, врач-методист.

6.8. Секретарь комиссии осуществляет следующие функции:

- составление протоколов заседаний комиссии;
- подготовка материалов для заседания комиссии;
- уведомление членов комиссии о дате и времени проведения заседания комиссии;
- ведение протоколов заседаний комиссии;
- оформление ежеквартальных и годового отчетов по работе комиссии;
- организация хранения материалов работы комиссии.

6.9. Заседания комиссии проводятся при наличии жалоб и обращений граждан.

6.10. Решение комиссии считается принятым, если его поддержало две трети членов комиссии.

6.11. Каждое заседание комиссии оформляется в виде протокола, который содержит следующие сведения:

- дата проведения заседания комиссии;
- список членов комиссии, присутствовавших на заседании;
- перечень обсуждаемых вопросов;
- решения комиссии и их обоснование.

6.12. Комиссия в рамках внутреннего контроля качества оказания медицинской помощи проводит ежеквартальный анализ оценки рассмотрения обращений (жалоб) граждан в ГАУЗС «Центр лечебной физкультуры и спортивной медицины» с предложениями по оптимизации работы.

6.13. Обжалование результатов решений комиссии проводится в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

6.14. Контроль за деятельностью комиссии осуществляет главный врач ГАУЗС «ЦЛФИСМ».