Министерство здравоохранения Российской Федерации

МЕДИЦИНСКОЕ ОБЪЕДИНЕНИЕ “НОВАЯ БОЛЬНИЦА”

Городская клиническая больница № 33

П Р И К А З

Екатеринбург

« 18 » сентября 2026 г. № 297

Об организации работы с обращениями граждан и
личного приема в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» в целях упорядочения работы с обращениями граждан, обеспечения их своевременного, правильного, объективного и полного рассмотрения,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившими силу с 01.09.2026 года все ранее изданные локальные нормативные акты, регулирующие вопросы работы с обращениями граждан, проведения личного приема.

2. Утвердить и ввести в действие с 01.09.2026 года: Приложение № 1: Порядок рассмотрения обращений (заявлений, жалоб, претензий) граждан в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА».

3. Установить, что в случаях, если поступающие обращения граждан по своему существу регулируются нормами специального законодательства Российской Федерации либо ведомственными нормативными правовыми актами, применяются сроки и порядок, установленные данными специальными актами.

4. Назначить ответственным лицом за прием, регистрацию и контроль сроков, входящих письменных, устных и электронных обращений граждан, а также за ведение «Журнала учета обращений» на секретаря - делопроизводителя Воробьеву Веронику Борисовну (взаимозаменяющее лицо - секретарь Неугодникова Жанна Петровна).

5. Возложить обязанность по ведению и хранению «Журнала учета личного приема граждан» на старшего референта Зуеву Марину Леонидовну.

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель главного врача
по организации медицинской деятельности Э.М. Петрова

СОГЛАСОВАНО:
Заместитель главного врача
по лечебной работе Е.Г. Фокина

Заместитель главного врача по КЭР С.М. Чапурина

Начальник юридического отдела О.А. Горина

Утверждено
приказом ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»
№ 297 от 18.09.2026 г.

ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

I. Общие положения

1. Положение об организации рассмотрения обращений граждан в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА», далее именуемое Объединение, определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

2. Положение распространяется на обращения (претензии, жалобы, заявления, предложения и пр.) граждан поступающие в Объединение в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал), электронного обращения и пр. (далее - обращения), подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном иными нормативно-правовыми актами.

2.1. При рассмотрении обращений в части оказания платных медицинских услуг сроки ответа, ответственность и порядок урегулирования споров определяются Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 30.05.2026 № 659 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» и действующим в Объединении Положением об оказании платных медицинских услуг.

2.2. Рассмотрение сообщений граждан, поступивших в организацию в электронном виде через Платформу обратной связи (ПОС) «Госуслуги. Решаем вместе», осуществляется в соответствии с Приказом от 30.12.2021 г. № 3102-п Министерства здравоохранения Свердловской области «Об организации работы с сообщениями граждан, поступающими из Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) через платформу обратной связи, размещенными в электронном виде на специализированном сайте «Госуслуги. Платформа обратной связи».

2.3. Рассмотрение обращений граждан по вопросам оказания медицинской помощи в системе ОМС, а также оказание им оперативного содействия осуществляется с учетом требований Приказа ТФОМС Свердловской области от 31.07.2015 № 277 «Об утверждении Регламента взаимодействия участников

обязательного медицинского страхования по обеспечению защиты прав граждан в сфере обязательного медицинского страхования на территории Свердловской области», Приказа Минздрава Свердловской области от 16.05.2012 № 539-п «Об организации работы с обращениями граждан в медицинских организациях Свердловской области».

2.4. Предоставление медицинских документов (их копий) и выписок из них осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава России от 31.07.2020 № 789н «Об утверждении порядка и сроков предоставления медицинских документов (их копий) и выписок из них».

2.5. Выдача справок и медицинских заключений осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава России от 15.04.2026 № 286н «Об утверждении порядка выдачи медицинскими организациями справок и медицинских заключений».

2.6. Ознакомление пациента (его законного представителя) с оригиналами медицинской документации осуществляется в порядке, установленном Приказом Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н «Об утверждении Порядка ознакомления пациента либо его законного представителя с медицинской документацией, отражающей состояние здоровья пациента».

2.7. Прием и рассмотрение заявлений граждан о прикреплении для оказания первичной медико-санитарной помощи осуществляется в соответствии с Приказом Минздрава России от 14.04.2025 № 216н «Об утверждении Порядка выбора гражданином медицинской организации при оказании ему медицинской помощи в рамках программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи», а также иными нормативно-правовыми документами.

2.8. В случаях, если поступающие обращения граждан по своему существу регулируются нормами специального законодательства Российской Федерации либо ведомственными нормативными правовыми актами, применяются сроки и порядок, установленные данными специальными актами.

3. Сотрудники Объединения, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений.

4. Делопроизводство по обращениям осуществляется ответственными сотрудниками Канцелярии Объединения, которые несут ответственность за его организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений и ответа на них, перемещение, состояние и пр.

5. Сотрудники Объединения, осуществляющие работу с обращениями, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Объединение граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

6. Обращения, поступившие в Объединение в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению в порядке, установленном законодательством.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

7. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером принимаются по юридическому/почтовому адресу Объединения: 620131, г. Екатеринбург, ул. Заводская, д. 29.

8. Адрес Объединения для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Екатеринбург, ул. Заводская, д. 29.

9. Режим работы Канцелярии Объединения в очном формате:

С понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00.

10. Обращения в форме электронного документа направляются с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал, Госуслуги) либо иных информационных систем, обеспечивающих обязательную идентификацию и (или) аутентификацию заявителя.

10.1. Электронные письма, поступившие путем заполнения формы связи на официальном сайте Объединения https://newhospital.ru/, а также отправка сообщений через сторонние платформы (ВКонтакте, Яндекс и другие) могут быть приняты для рассмотрения в качестве сообщений информационного характера, ответы на них подготавливаются ответственными лицами в свободной форме с учетом содержания и направляются заявителю почтой/по указанному электронному адресу/ через стороннюю платформу и др. При этом при ответах ответственным лицам следует иметь ввиду, что надлежащий способ подачи обращения устанавливаются Законом, а также специальными нормативно-правовыми актами.

11. Обращения также могут поступать по телефону «горячей линии», 8 343 242-58-97, ежедневно с 9.30 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней. Устные обращения граждан, поступающие по телефону горячей линии носят справочно-информационный характер. Рассмотрение телефонных обращений осуществляется в режиме «реального времени»: сотрудник Объединения дает гражданину устный ответ непосредственно в ходе телефонного разговора. Если изложенные гражданином вопросы требуют дополнительной проверки и ответ не может быть дан незамедлительно, ответственный сотрудник горячей линии рекомендует гражданину обратиться в порядке, установленном действующим законодательством.

14. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, ответственного за его исполнение, осуществляет Канцелярия по телефонному номеру: 8 (343) 246-49-34:

С понедельника по пятницу - с 9.00 до 17.00.

15. Справочная информация о контактных телефонах сотрудников, осуществляющих личный прием граждан в Объединении, ремени приема, об адресах электронной почты предоставлена в Приложении № 1 к Инструкции, а также на официальном сайте и информационных стендах Объединения.

III. Прием и регистрация обращения

16. Поступающие в Объединение письменные обращения и обращения в форме электронного документа принимаются и регистрируются уполномоченными работниками Объединения в установленные законодательством сроки.

17. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование организации, в которую направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

18. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

19. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру уполномоченными сотрудниками Объединения. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения уполномоченным лицом.

20. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, уполномоченным работником Объединения:

а) проверяется правильность адресности корреспонденции;

б) сортируются телеграммы;

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям.

21. Регистрация обращений в письменной форме осуществляется уполномоченными сотрудниками Объединения путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в систему автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» и в Журнал регистрации обращений.

22. На каждое поступившее в Объединение обращение заводится отдельная регистрационная карта (далее - РК).

23. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется регистрационный штамп с указанием даты, присваивается номер обращения.

24. Уполномоченные сотрудники Объединения проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

25. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня - регистрируется только одно из обращений, при этом в РК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

26. Повторными считаются обращения, поступившие в Объединение 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.

27. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

28. Все зарегистрированные письменные обращения уполномоченные сотрудники Объединения сканируют, используя специализированную технику, которая переводит печатную форму обращения в электронный вид, прикрепляют электронный образ каждого обращения к соответствующей РК.

29. Отсканированные оригиналы обращений формируются Канцелярией в соответствующие архивные дела и хранятся в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

30. Зарегистрированные обращения после составления карточки в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота «Дело» уполномоченным сотрудником Канцелярии в день регистрации, но не позднее следующего рабочего дня, передаются в электронном виде/ на бумажном носителе профильным руководителям организации, ответственным лицам. Профильные руководители устанавливают сроки, поручают исполнителю рассмотреть по существу вопросы, поставленные в обращении, а также подготовить ответ.

IV. Организация рассмотрения обращений в Объединении

32. Уполномоченные на рассмотрение обращений сотрудники проверяют наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомятся с содержанием обращения и приступают к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

33. Ответ на обращение не дается:

- в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

- в случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, и оно не подлежит направлению по компетенции.

34. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Объединении обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом Канцелярией снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

35. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

36. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Объединении сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

37. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Объединения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. Данное решение ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

38. 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.

39. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Объединение либо его ответственному лицу.

40. Письменное обращение, поступившее в Объединение, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения (общий срок) за исключением иных сроков, установленных действующим законодательством. В случае проведения соответствующих проверок, экспертизы качества медицинской помощи, дополнительного истребования материалов, необходимых для принятия решений (экспертных заключений), а также принятия других мер, сроки рассмотрения могут быть продлены на 30 дней. При этом в течение месяца с

момента регистрации обращения заявителю письменно сообщается о продлении срока рассмотрения обращения и о принятых мерах. Перечень специальных сроков рассмотрения отдельных видов обращений и запросов, отличных от 30-дневного срока, приведен в Приложении № 2 к настоящему Положению.

41. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись профильному руководителю Объединения. После подписания ответа на обращение он сканируется и прикрепляется к соответствующей РК.

V. Порядок направления ответа на обращение

42. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа или в письменной форме в зависимости от формы, в которой поступило обращение:

- на обращение, поступившее в письменной форме (почтой или лично, в ходе личного приема) - ответ направляется в письменной форме по почтовому адресу. Гражданин вправе указать в письменном обращении любой почтовый адрес для направления ответа;

- на обращение, поступившее в форме электронного документа по адресу электронной почты, либо в личный кабинет гражданина в информационной системе, через которую оно было подано.

43. Ответ на коллективное обращение в письменной форме направляется в одном экземпляре по почтовому адресу, указанному напротив фамилии первого гражданина (или уполномоченного лица). Если адреса в тексте не разделены, ответ направляется по единому почтовому адресу, указанному в обращении.

44. Ответ на коллективное обращение в электронной форме направляется на электронный адрес или личный кабинет в информационной системе гражданина, направившего обращение.

VI. Порядок завершения работы с обращением

45. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан письменный ответ либо ответ в форме электронного документа.

46. Документы исполненного обращения формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел уполномоченными сотрудниками Канцелярии.

VII. Организация личного приема граждан

47. Личный прием граждан осуществляется на основе обращений, поступивших в устной, письменной, электронной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал).

48. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Объединения, осуществляется профильными руководителями, заведующими отделений, уполномоченными лицами Объединения в соответствии с графиком

личного приема, являющимся приложением к настоящей инструкции.

49. Организацию личного приема граждан осуществляет Канцелярия путем:

а) обеспечения записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема уполномоченными лицами Объединения;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от отделений Объединения необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

VIII. Проведение личного приема

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

51. Результаты приема заносятся в Журнал личного приема граждан.

52. Уполномоченные сотрудники объединения, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан, вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

53. При проведении личного приема граждан уполномоченные сотрудники Объединения вправе привлекать сотрудников отделений Объединения.

54. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

55. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

56. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Объединения, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

57. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем заносится информация в журнал личного приема.

IX. Анализ обращений

58. Уполномоченные сотрудники Объединения обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе следующих данных:

а. количество и характер рассмотренных обращений;

б. количество и характер решений, принятых по обращениям медицинской организацией в пределах ее полномочий;

в. количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло Объединение.

59. Уполномоченные сотрудники Объединения на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков и улучшение качества медицинской помощи.

X. Заключительные положения

60. Положение утверждается приказом руководителя Объединения или уполномоченного им лица и вступает в силу с момента его утверждения.

61. Внесение изменений в действующее Положение производится приказом руководителя Объединения или уполномоченным им лицом.

Приложение № 1
к Положению об организации рассмотрения обращений граждан
в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

График личного приема граждан
(рассмотрения устных обращений граждан)
в ООО Медицинское объединение «НОВАЯ БОЛЬНИЦА
(Городская клиническая больница № 33)

Заместитель главного врача по организации медицинской деятельности
Петрова Элина Михайловна
часы приема: вторник с 10.00 до 12.00 здание стационара, приемная
тел: (343)242-49-34,
электронный адрес: prime@newhospital.ru, pressa@newhospital.ru

Заместитель главного врача по лечебной работе
Фокина Елена Георгиевна
часы приема: среда с 14.00 до 16.00 здание стационара, приемная
тел: (343)242-49-34,
электронный адрес: prime@newhospital.ru, pressa@newhospital.ru

Руководитель амбулаторно-поликлинической службы - врач терапевт;
Отделение № 2 Поликлиники
Черняева Надежда Николаевна
часы приема: среда с 15.00 до 17.00. Здание Центра медицинских услуг каб. 25
тел. (343) 231-58-07,
электронный адрес: prime@newhospital.ru, pressa@newhospital.ru

Заведующий поликлиникой - врач-терапевт; Поликлиника
Глазунова Елена Анатольевна
часы приема: понедельник с 14.00 до 16.00, пятница с 10.00 до 11.00.
здание амбулаторно-поликлинической службы каб. 315 тел. (343)242-61-20,
электронный адрес: prime@newhospital.ru, pressa@newhospital.ru

Заведующий отделением - врач-терапевт; Отделение № 2 поликлиники
Гомзикова Наталья Викторовна
часы приема: вторник с 10.00 до 12.00 Здание Центра медицинских услуг каб. 26
тел. (343) 302-19-17
электронный адрес: prime@newhospital.ru, pressa@newhospital.ru

Работа **с телефонными обращениями граждан по номеру «горячей линии»**
(343) 242-58-97 ежедневно с 9.30 до 16.00, кроме выходных и праздничных дней.
Ответственный: **заведующий терапевтическим отделением - врач-терапевт; Поликлиника Саттарова Светлана Викторовна.**

Приложение № 2
к Положению об организации рассмотрения обращений граждан
в ООО МО «НОВАЯ БОЛЬНИЦА»

Перечень специальных сроков рассмотрения отдельных видов обращений и запросов

Предмет и форма обращения	Правовое основание	Срок рассмотрения	Особенности
Устное обращение, не требующее дополнительной проверки	Ст. 13 ФЗ № 59-ФЗ	**В день обращения**	Ответ **дается устно.** В Журнале делается запись «Разъяснено в ходе беседы».
Устное обращение, требующее проверки и сбора данных	Ст. 13 ФЗ № 59-ФЗ	**До 30 календарных дней** со дня регистрации	Ответ дается устно. И/или гражданину предлагается изложить суть в письменном виде. **Ответ дается в письменной форме.**
Жалобы по ОМС	ФЗ № 59-ФЗ, Приказ СО № 539-п	**До 30 календарных дней**	Срок может быть продлен не более чем на 30 дней с обязательным письменным уведомлением заявителя.
Претензии по платным услугам	Закон о защите прав потребителей, ПП РФ № 659	**До 10 календарных дней** со дня предъявления	**До 10 календарных дней** - для материальных требований. Для не материальных требований - разумный срок, но **не более 30 календарных дней.**
Цифровые сообщения через Платформу обратной связи (ПОС) ФГИС ЕПГУ	Приказ Минздрава СО № 3102-п	**Согласно срока, установленного в системе**	Ответ через ПОС или письменно (при указании в ПОС)
Предоставление медицинских документов (их копий) и выписок	Приказ Минздрава России от 31.07.2020 № 789н	**До 30 календарных дней** со дня регистрации запроса; **1 сутки** — при нахождении на стационаре.	Дополнительно следует принять во внимание, что в случае отсутствия в запросе каких-либо сведений и (или) документа, подтверждающего статус законного представителя, Объединение информирует об этом заявителя либо его законного представителя в срок, не более **14 календарных дней** со дня регистрации запроса.
Выдача медицинских заключений	Приказ Минздрава России от 15.04.2026 № 286н	Не более **3 рабочих дней** после окончания оказания услуги; **1 день** - заключение о причине смерти и диагнозе заболевания	Выдаются после оказания медицинской услуги.
Выдача медицинских справок	Приказ Минздрава России от 15.04.2026 № 286н	**Общий срок не установлен**	Предоставляются по мере обращения в сроки, установленные иными профильными нормативными актами.
Ознакомление пациента с оригиналами медицинских документов	Приказ Минздрава России от 12.11.2021 № 1050н, п. 7	Не позднее **10 рабочих дней** со дня поступления заявления.	В течение **1 рабочего дня**-регистрация; В течение **2 рабочих дней** со дня поступления - информирование гражданина о дате, начиная с которой в течение **5 рабочих дней** возможно ознакомление, и о месте ознакомления. Максимальный срок - **10 рабочих дней.**
Рассмотрение заявлений о прикреплении к медицинской организации	Приказ Минздрава России от 14.04.2025 № 216н, п. 10	**2 рабочих дня** после получения заявления	Рассмотрение заявления и принятие решения **в течение 2 рабочих дней** со дня получения заявления.