

Приложение к приказу  
начальника ФГБУ «НМИЦ ВМТ им.  
А.А. Вишневого» Минобороны  
России  
от «24» *марта* 2026 г. № *112*

**Порядок  
работы с обращениями граждан  
в ФГБУ «НМИЦ ВМТ им.А.А.Вишневого» Минобороны России**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок работы с обращениями граждан в ФГБУ «НМИЦ ВМТ им.А.А.Вишневого» Минобороны России (далее соответственно - Порядок, Учреждение) определяет алгоритм организации рассмотрения обращений граждан (далее - обращения), включая контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений, анализ и обобщение информации, содержащейся в них.

1.2. Настоящий Порядок разработан в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иными федеральными законами, указами Президента Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства обороны Российской Федерации, регулирующими вопросы, связанными с рассмотрением обращений граждан.

1.3. Координацию и контроль работы с обращениями, поступившими в Учреждение, осуществляет назначенный приказом начальника Учреждения его заместитель (далее - ответственный руководитель).

1.4. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделением документационного обеспечения (с архивом).

1.5. При поступлении обращения обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное его рассмотрение, а при необходимости принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина.

1.6. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, от которого поступило обращение, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов.

**2. Порядок информирования граждан  
об организации рассмотрения обращений**

2.1. Письменные обращения направляются по юридическому адресу Учреждения. Электронные обращения направляются посредством

использования информационной системы или официального сайта Министерства обороны РФ, обеспечивающих идентификацию и/или аутентификацию граждан.

2.2. Требования к обращениям граждан размещаются на информационных стендах и на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

### **3. Прием и регистрация обращений**

3.1. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, работник отделения документационного обеспечения (с архивом) осуществляет проверку правильности адресности корреспонденции, сортировку писем, вскрытие конвертов и проверку наличия в них документов.

3.2. Обращения, поступившие в Учреждение, регистрируются в течение трех дней с момента поступления в Книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) (Приложение №1) и в Книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов (Приложение №2).

3.3. На самом обращении проставляется штамп, в оттиск которого вносится количество страниц, в том числе прилагаемых документов, входящий регистрационный номер и дата поступления обращения.

3.4. Обращения, поступившие без прилагаемых документов, указанных гражданином в качестве приложений, либо упоминаемых в обращении как приложенные к нему, регистрируются с составлением акта (Приложение №3) в двух экземплярах, один из которых приобщается к обращению, второй прилагается к ответу на обращение.

3.5. Срок рассмотрения обращений составляет 30 (тридцать) дней со дня их регистрации.

3.6. В случае направления обращения по компетенции в обособленное подразделение, срок его рассмотрения исчисляется со дня первоначальной регистрации в Учреждении.

3.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запросов в государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения по существу документов и материалов срок рассмотрения обращения может быть продлен не более, чем на 30 дней. В случае продления срока рассмотрения обращения об этом уведомляется гражданин, направивший обращение.

#### **3.8. Требования к обращению.**

Гражданин в своем обращении обязан указать наименование организации или Ф.И.О. должностного лица, которому адресовано обращение, свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и/или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, четко изложить суть обращения, поставить дату и личную подпись. Гражданин вправе приложить к обращению документы либо их копии.

### **4. Организация рассмотрения обращений**

4.1. Зарегистрированное обращение с прилагаемыми документами (при наличии) в течение одного рабочего дня передается ответственному руководителю для определения лица или подразделения, ответственного за подготовку ответа (далее - исполнитель).

4.2. Не позднее дня, следующего за днем наложения резолюции, работник отделения документационного обеспечения (с архивом) осуществляет изготовление копий обращения (по числу исполнителей) с прилагаемыми документами (при наличии) и передает их исполнителю (исполнителям) для подготовки ответа.

4.3. Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Учреждения, то такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, воинскую часть или должностному лицу с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. В случае если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления, воинских частей или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления, воинские части или соответствующим должностным лицам.

4.5. При необходимости уполномоченное должностное лицо Учреждения вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, в других государственных органах, органах местного самоуправления, воинских частях и у других должностных лиц документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения по существу, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

4.6. В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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.

4.7. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования судебного решения.

4.8. При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица Учреждения, а также членов его семьи, обращение оставляется без ответа по существу поставленных в нем вопросов, а гражданину, направившему такое обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

4.9. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

4.10. 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, начальник Учреждения или иное должностное лицо по его поручению вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Учреждение. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.11. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством Российской Федерации тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

## **5. Анализ обращений**

5.1. В целях проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в Учреждении приказом начальника Учреждения создается комиссия.

5.2. Комиссия ежеквартально проверяет соблюдение порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступивших обращений, принятые меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан. По результатам проверки составляется аналитическая справка (Приложение № 4).

Аналитическая справка представляется начальнику Учреждения для рассмотрения, а после передается на хранение совместно с материалами по организации работы с обращениями.

5.3. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений в Учреждении осуществляет ответственный руководитель в пределах своей компетенции, на основании представляемых отделением документационного обеспечения (с архивом) ежемесячного статистического отчета о рассмотрении обращений граждан и аналитической справки за квартал.

5.4. Контроль включает в себя следующие мероприятия: сбор и обобщение информации о ходе и результатах выполнения поручений по рассмотрению обращений граждан (далее - поручения), доведение этой информации до сведения должностных лиц, которыми давались поручения, принятие необходимых мер по своевременному и качественному выполнению поручений, а также в случае необходимости применение мер воздействия к лицам, виновным в несвоевременном и некачественном выполнении поручений.

5.5. Контролю подлежат:

- поручения Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, руководителей органов государственной власти Российской Федерации по обращениям граждан, направленные с указанием информировать помимо заявителей и данные органы государственной власти, а также обращения, направленные с поручением предоставить копию ответа заявителю;

- поручения Минобороны России, Главного военно-медицинского управления Минобороны России по обращениям, представленным им на

решение;

- поручения должностных лиц Министерства обороны по результатам личного приема граждан;

- обращения военнослужащих (получивших ранения и увечья), членов семей военнослужащих, погибших (получивших ранения и увечья) при исполнении обязанностей военной службы, в период прохождения военной службы, по вопросам выплаты задолженности по денежному довольствию, единовременного пособия, пособий на погребение, оформления страховых выплат;

- обращения граждан о фактах нарушения уставных правил взаимоотношений между военнослужащими, повлекших утрату (временную утрату) здоровья военнослужащего;

- обращения по вопросам розыска и установления места службы (нахождения) военнослужащего;

- обращения военнослужащих и членов их семей по вопросам исполнения решений судов, вступивших в законную силу;

- по другим вопросам, когда обращение необходимо поставить на контроль.

5.6. Отделение документационного обеспечения (с архивом) выполняет следующие функции:

- осуществляет регистрацию поступивших обращений в Книге учета письменных обращений (предложений, заявлений или жалоб) и в Книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов;

- после согласования поручений организует занесение информации об исполнителях, постановке поручения на контроль и сроке выполнения поручения по обращению;

- доводит поручение до сведения исполнителя, устанавливает срок предварительного контроля (половина срока на выполнение поручения);

- за 14 и 3 дня соответственно до окончания установленного срока рассмотрения обращения проводит контроль выполнения поручения;

- в случае если ответ на обращение не может быть подготовлен в установленный в поручении срок, например, при необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов и принятия других мер, требует от исполнителя подготовки промежуточного ответа (доклада) о ходе выполнения поручения с обоснованием продления срока выполнения (по возможности), указанием даты доклада по выполнению поручения (либо очередного доклада до завершения работы по данному вопросу);

- ежемесячно анализирует состояние выполнения поручений, представляет статистический отчет об итогах рассмотрения обращений (Приложение № 5) и вносит предложения об улучшении этой работы;

- отражает в Книге учета письменных обращений граждан и в Книге учета обращений (предложений, заявлений или жалоб) в форме электронных документов путем постоянного ввода информации о ходе рассмотрения обращения весь ход работы по контролю до момента выполнения поручения и снятия его с контроля.

5.7. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля, если рассмотрены все поставленные заявителем вопросы, приняты необходимые меры и заявителю дан ответ в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.8. В целях своевременного и качественного рассмотрения обращений ответственный руководитель осуществляет взаимодействие с органами военного управления.

## **6. Заключительные положения**

6.1. Порядок утверждается приказом начальника Учреждения и вступает в силу с момента его утверждения и действует до его отмены либо признания утратившим силу.

6.2. Внесение изменений в Порядок производится приказом начальника Учреждения, изменения вступают в силу с момента подписания соответствующего приказа.





Приложение №3 к Порядку  
рассмотрения обращений граждан  
в ФГБУ «НМИЦ ВМТ им.А.А.Вишневого»  
Минобороны России

АКТ № \_\_\_\_\_

В связи с поступившим обращением от \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество гражданина)  
отсутствуют следующие документы:

№ п/п	Наименование документов	Количество	Примечания
1	2	3	4

Члены комиссии:

1. \_\_\_\_\_  
(подпись, ФИО)
2. \_\_\_\_\_  
(подпись, ФИО)
3. \_\_\_\_\_  
(подпись, ФИО)

Приложение №4 к Порядку  
рассмотрения обращений граждан  
в ФГБУ «НМИЦ ВМТ им.А.А.Вишневого»  
Минобороны России

**Аналитическая справка о количестве обращений**  
за \_\_\_ квартал 20\_\_ г.

Тема	квартал 20__ г.				квартал 20__ г.			
	Всего	Поддержано	Не поддержано	Разъяснено	Всего	Поддержано	Не поддержано	Разъяснено
1	2	3	4	5	6	7	8	9

**ПЕРЕЧЕНЬ**

вопросов для составления аналитической справки

1. Количество и характер поступивших обращений за квартал (год).
2. Количество и характер обращений.
3. Наиболее часто встречающиеся вопросы.
4. Количество и характер решений, принятых по обращениям.
5. Недостатки в организации работы с обращениями.
6. Предложения по улучшению работы с обращениями.

Приложение №5 к Порядку  
рассмотрения обращений граждан  
в ФГБУ «НМИЦ ВМТ им.А.А.Вишневого»  
Минобороны России

Статистический отчет \_\_\_\_\_  
об итогах рассмотрения обращений граждан  
за \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

всего	Поступило			Рассмотрено	Рассмотрено с нарушением срока	Не рассмотрено
	от граждан и военнослужащих	из Управления <sup>1</sup>	на имя руководителя органа военного управления <sup>2</sup>			
1	2	3	4	5	6	7

Начальник \_\_\_\_\_  
(должность, воинское звание (при наличии), подпись, инициалы имени, фамилия)

<sup>1</sup> Управление Министерства обороны по работе с обращениями граждан (общественную приемную Министра обороны Российской Федерации)

<sup>2</sup> Главное военно-медицинское управление Минобороны России