



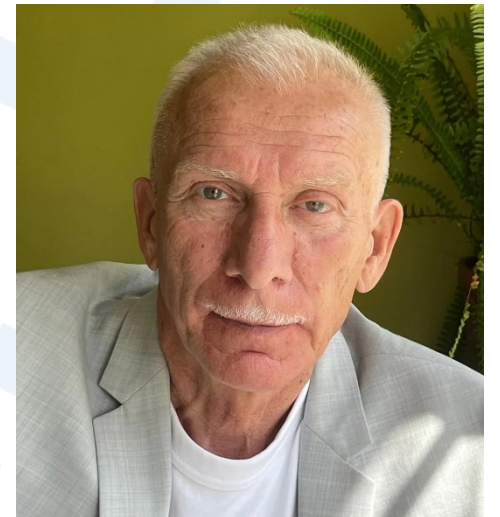
Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1
«ОНЛАЙН МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ –
ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»

ЗАЩИТА ПРАВ: АЛГОРИТМ КОНСТРУКТИВНОГО ОБРАЩЕНИЯ

Эксперт:

ГИБАДУЛЛИН СЕРГЕЙ АНАТОЛЬЕВИЧ

председатель РО Совета общественных организаций по защите прав пациентов при ТО Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по Волгоградской области, президент АНО «Экспертная Палата Медико-Правовой Защиты»



16 мая 2026 года

РАЗБЕРЕМСЯ В ПОНЯТИЯХ

- **Заявление** - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.
- **Жалоба** - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц

ЗАЧЕМ И КОГДА ВОЗНИКАЕТ НЕОБХОДИМОСТЬ ОБРАЩЕНИЯ?

- Отсутствие интересующей информации
- Недостоверная информация
- Несвоевременное предоставление услуг \ оказание МП
- Некачественное оказание услуг \ МП
- Отказ в обеспечении и др.



КУДА СЛЕДУЕТ ОБРАЩАТЬСЯ



Здесь и сейчас

1. Непосредственно в администрацию медицинского учреждения.
2. Страховая компания

Отсроченный эффект

1. Региональный орган управления здравоохранением региона
2. ТО Росздравнадзора (причинение вреда здоровью)
3. ТФОМС (если получали помощь по полису ОМС, есть аккредитованные эксперты)
4. Прокуратура
5. Суд

ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЯ

1. Устно
2. Письменно (бумажный вариант, эл. форма документа)
3. На сайт органа власти
4. **Через Госуслуги**



СТРУКТУРА ОБРАЩЕНИЯ



сведения об адресате
сведения о заявителе
(ФИО, адрес, телефон)

Наименование документа

Фабула (описание ситуации)

Формулировка просьбы \ требования

Нормативное обоснование

Дата подачи

Подпись заявителя

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ



1. Лично:

- в ходе приема;
- через канцелярию;
- через ящик для обращений.

2. По почте:

- почта России.

3. Через электронную форму

- портал государственных услуг Российской Федерации;
- официальные сайты ведомств\портал в сети Интернет.

ФИКСАЦИЯ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ

Лично

- путем вручения во время личного посещения или приема / через канцелярию организации – **с обязательной регистрацией номера и даты входящего обращения.**
- путем помещения в ящик для корреспонденции, размещенный в помещении ведомства – **нежелательно!!!**

Входящий № _____
от _____.____.20__ г.



ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ



МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

★ Бессмертный полк

68 Версия для людей с ограничением по зрению



RSS

Вход

ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ НОВОСТИ МИНИСТЕРСТВО БАНК ДОКУМЕНТОВ ОБЩЕСТВЕННАЯ ПРИЁМНАЯ МЕРОПРИЯТИЯ ОПРОСЫ КОНТАКТЫ АНОНСЫ ЕГИСЗ



АКТИВНАЯ ЖИЗНЬ
ТЕХНОЛОГИИ ЗД

- ПОРЯДОК ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ
- ФОРМА ОТПРАВКИ ОБРАЩЕНИЯ
- О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН В МИНЗДРАВЕ РОССИИ
- ПОРЯДОК И ВРЕМЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
- ГРАФИК ЛИЧНОГО ПРИЕМА
- СПРАВОЧНАЯ СИСТЕМА
- О ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЕЙ
- НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ БАЗА

КАРТА ДЛЯ
МЕДИЦИНСКИХ РАБОТНИКОВ

О ВИ, гриппу и COVID-19



1945

25

С ПРАЗДНИКОМ
ВЕЛИКОЙ ПОБЕДЫ!

Новости

ПОСЛЕДНИЕ НОВОСТИ

17 АПРЕЛЯ
2026



4 МАЯ
2026












Начался приём заявок на шестой сезон Международной Премии #МЫВМЕСТЕ

[Читать подробнее](#)

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ



The screenshot shows the website <https://www.gosuslugi.ru/structure> in a browser window. The page features a navigation bar with the 'gosuslugi' logo and links for 'Услуги', 'Оплата', 'Поддержка', and 'Личный кабинет'. Below the navigation bar, there are three main categories: 'Категории услуг', 'Органы власти', and 'Жизненные ситуации'. The 'Органы власти' category is currently selected and displays a grid of 12 government agencies, each with its official logo and name:

Категории услуг	Органы власти	Жизненные ситуации
	 МВД России	 ГУВМ МВД России
	 ПФР	
	 ФССП России	 Минздрав России
	 МЧС России	 Роскомнадзор
	 Росреестр	
	 Росавтодор	 Роспотребнадзор
	 ФСС РФ	

The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the time 10:36 and date 04.04.2021.

ШАГ 1 - ПОПАСТЬ НА НУЖНЫЙ РАЗДЕЛ ПОРТАЛА



Вариант 1

- Откройте сайт **gosuslugi.ru** и войдите в свой личный кабинет.
(должна быть подтверждённая учётная запись)
- В поисковике -«подать обращение в поликлинику» или «обращение в Минздрав» - интересуется услуга под названием «Приём обращений граждан в сфере здравоохранения»

Вариант 2

- перейдите в раздел **«Каталог услуг» → «Здоровье и медицина»
→ «Обращения в государственные органы».



ШАГ 2 - ВОЙТИ В ФОРМУ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ. ПРАВИЛЬНО ЗАПОЛНИТЬ ВСЕ ПОЛЯ

Выбор типа обращения. Укажите, что это заявление или жалоба. Иногда есть подкатегории: «по вопросам качества медицинской помощи», «по нарушению прав пациента» и т.д. Выберите наиболее подходящую.

Указание медучреждения.

- Введите полное наименование организации, ИНН или адрес. Если не знаете реквизиты — достаточно названия и адрес.

Описание проблемы.

- Излагать кратко, последовательно с точки зрения временного развития ситуации, но ёмко.

ШАГ 3 - ОБОСНОВАНИЕ И ФИКСАЦИЯ ПОДАННОГО ОБРАЩЕНИЯ



Прикрепление документов.

- Загрузите сканы или фото: талоны на приём, выписки, направления, заключения, чеки об оплате. Это существенно повышает вес вашей жалобы. Разрешены форматы JPG, PNG, PDF, DOC. Максимальный размер файла — 30 МБ.

Подача и подтверждение.

- Перед отправкой Проверка.
- После нажатия кнопки «Отправить» вы получите **номер обращения**. Сохраните его — он потребуется для отслеживания статуса.

ФИКСАЦИЯ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЯ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ



При подаче через официальные сайты подтверждение о получении появляется сразу в виде всплывающего окна или приходит на эл. почту, указанную при регистрации – **сохранить!**

При подаче через портал ГОСУСЛУГ информация о поданном обращении и результатах рассмотрения **сохраняется в истории обращений.**

Обязательно скопировать и сохранить текст обращения которое направили через эл. ресурсы – prt sc



СКОЛЬКО ВРЕМЕНИ ЗАНИМАЕТ ПРОЦЕСС

Подача жалобы

- Заполнение формы на Госуслугах – 10 – 15 минут

Регистрация

- Система присваивает номер обращения - в течение 1 дня

Рассмотрение

- Проверка, запрос в медучреждение - до 30 дней

Ответ

- Уведомление в личный кабинет и на e-mail - в конце срока

Важно помнить – коммуникация по почте увеличивает срок получения ответа на время пересылки!

ЧТО ДЕЛАТЬ, ЕСЛИ ОБРАЩЕНИЕ НЕ ДАЛО ЖЕЛАЕМОГО РЕЗУЛЬТАТА?



Запросить акт проверки

Вы имеете право получить копию всех материалов, связанных с рассмотрением вашего обращения.

Напишите запрос через Госуслуги/почту:

«Прошу предоставить копию акта проверки, проведённой по моему обращению №.....».

Если в документах есть несоответствия - это основание для дальнейших действий:

- независимая медицинская экспертиза;
- обращение в вышестоящую инстанцию и др.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Полугодовой тренинг общественных экспертов и пациентов ВСП 2026.1
«ОНЛАЙН МАРАФОН: ОТВЕТСТВЕННЫЙ ПАЦИЕНТ – ЭКОСИСТЕМА МОЕГО ЗДОРОВЬЯ»

<https://forum-vsp.ru/tren-26-1/>