

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

Утверждено приказом ректора  
 ФГБОУ ВО Казанский ГМУ  
 Минздрава России

№ 1306 от «9» октября 2023 г.

## СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА

### ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке рассмотрения обращений граждан  
 в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

СМК ДП 13-04-23

Версия 3.0

«Согласовано»

Представитель руководства по качеству,  
 Первый проректор  
 Л.М. Мухарямова  
 \_\_\_\_\_  
 «06» 10 2023 г.

Казань, 2023

	Должность	Фамилия/ Подпись	Дата
Разработал	Начальник юридического отдела	Ермилова О.Н.	05.10.2023
Проверил	Начальник Управления документационного обеспечения и контроля	Титова С.А.	06.10.2023
	Начальник отдела качества	Яушев М.Ф.	05.10.2023
Версия: 3.0	КЭ: _____	УЭ № _____	Стр. 1 из 12

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

## 1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России (далее – Положение) разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации и Федеральным законом № 59-ФЗ от 2 мая 2006 г. «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.2. Положение регламентирует порядок осуществления должностными лицами ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России (далее – Казанский ГМУ) приема граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений граждан, принятие по ним решений и направлению заявителям ответов в установленный настоящим Положением срок.

1.3. Прием граждан осуществляется следующими должностными лицами Университета:

- ректором;
- проректорами;
- деканами факультетов;
- директорами институтов;
- главным бухгалтером;
- главным врачом стоматологической поликлиники;
- директором медико-фармацевтического колледжа;
- начальником учебно-методического управления;
- начальником управления по воспитательной работе;
- начальником управления документационного обеспечения и контроля;
- начальником отдела кадров;
- начальником юридического отдела;

1.4. Обратиться в порядке, установленном Положением, вправе:

- граждане Российской Федерации,
- иностранные граждане,
- лица без гражданства, (далее – граждане).

1.5. Обращения сотрудников Университета, носящие исключительно личный, а не служебный характер, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Положением.

1.6. Казанским ГМУ рассматриваются письменные и устные обращения граждан по вопросам, относящимся к компетенции Казанского ГМУ, в порядке предусмотренным настоящим Положением.

Письменное обращение – это обращение, составленное и оформленное на информационном носителе с соблюдением требований, установленных настоящим Положением. Письменные обращения могут быть направлены посредством:

- операторов почтовой связи с доставкой ими письменной корреспонденции в здание Казанского ГМУ;
- информационно-телекоммуникационной системы Интернет;
- факсимильной связи;
- на личном приеме.

Устное обращение – это обращение, доведенное гражданином лично до сведения лиц, указанных в п.1.3. настоящего Положения, в ходе личного приема.

1.7. Информирование о порядке приема обращений граждан осуществляется путем размещения информации на официальном сайте Казанского ГМУ в сети Интернет.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

1.8. На официальном сайте и информационных стендах размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

- полное и сокращенное наименования Казанского ГМУ, почтовый и электронный адреса, номера телефонов, по которым можно получить информацию справочного характера;
- фамилия, имя, отчество ректора Казанского ГМУ и должностных лиц, ответственных за организацию приема граждан и обеспечение рассмотрения их обращений;
- информация о порядке рассмотрения обращений граждан в Казанском ГМУ;
- график приема граждан (Приложение №1).

1.9. Гражданин при рассмотрении его обращения имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы;
- знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не противоречит законодательству Российской Федерации, не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;
- получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением обращений, указанных в п. 6.2-6.4 настоящего Положения.

1.10. Сведения, содержащиеся в обращении, а также информация, касающаяся частной жизни гражданина, ставшие известными должностным лицам Казанского ГМУ при рассмотрении обращения, не подлежат разглашению.

1.11. Контроль и ответственность за организацию работы по приему граждан, обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения их устных и письменных обращений, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный срок осуществляется Управлением документационного обеспечения и контроля Университета.

## 2. Прием, регистрация и учет письменных обращений

2.1. Письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование Казанского ГМУ либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица Казанского ГМУ либо его должность;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, при желании или в случае направления электронного обращения гражданин указывает адрес электронной почты для направления ответа в форме электронного документа;
- краткое и логичное изложение существа обращения, четко выраженную просьбу, причины несогласия с обжалуемым решением, обстоятельства, на основании которых гражданин считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность, а также иные сведения;
- личную подпись и дату.

2.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии, в том числе в электронной форме.

2.3. Обращение, поступившее в Казанский ГМУ, подлежит обязательному приему и регистрации.

2.4. Письменные обращения подлежат обязательной регистрации и учету в общей канцелярии Казанского ГМУ в течение одного рабочего дня с момента их поступления.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

2.5. Регистрация обращения осуществляется путем проставления в правом нижнем углу первой страницы письма регистрационного штампа. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Письменному обращению присваивается регистрационный номер, проставляемый в штампе и в регистрационном журнале.

2.6. Сотрудниками общей канцелярии Казанского ГМУ предоставляется следующая информация:

- о поступлении обращения;
- дата регистрации обращения и его регистрационный номер;
- структурное подразделение в который направлено обращение для рассмотрения в соответствии с компетенцией;
- исходящий номер ответа или уведомления и его дата (при наличии информации).

2.7. Срок рассмотрения обращений граждан исчисляется в календарных днях.

2.8. Письменные обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня регистрации. Если срок окончания рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий ему рабочий день. Указанный срок исчисляется от даты регистрации обращения до даты подписания окончательного ответа автору.

При необходимости срок рассмотрения письменного обращения может быть продлен ректором либо уполномоченным должностным лицом, но не более чем на 30 дней, с одновременным информированием заявителя, например, при направлении запроса о представлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения.

Для продления срока рассмотрения обращения исполнитель не позднее трех дней до истечения установленного срока представляет рапорт на имя руководителя, давшего поручение о рассмотрении данного обращения, или уполномоченного должностного лица с информацией о проделанной работе, причинах продления, конкретных мероприятиях и сроках, необходимых для завершения рассмотрения обращения, а также направляет письменное уведомление заявителю с указанием срока и причины продления.

Если рассмотрение обращения поручено нескольким подразделениям, то срок представления соисполнителем необходимых материалов подразделению - главному исполнителю составляет половину общего срока, установленного для рассмотрения обращения.

Установленные сроки рассмотрения обращений, поступивших в Казанский ГМУ и направленных в структурные подразделения Казанского ГМУ, исчисляются с даты их регистрации в общей канцелярии.

2.9. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Казанского ГМУ, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в п. 2.13 настоящего положения.

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

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

2.11. Если в обращениях 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.

2.12. Казанский ГМУ при получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, сообщить гражданину, направившему указанное обращение, о недопустимости злоупотребления правом, а также направить указанное обращение для рассмотрения в соответствующий правоохранительный орган.

2.13. В случае если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.14. В случае если в 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, ректор либо уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.15. Все письменные обращения граждан, зарегистрированные в установленном настоящим Положением порядке, в течение суток передаются ректору Казанского ГМУ либо в адрес должностного лица Казанского ГМУ, которому направлены.

### 3. Рассмотрение обращения исполнителем по существу и принятие по нему решения

#### 3.1. Уполномоченное должностное лицо в ходе рассмотрения обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием гражданина, направившего обращение;
- направляет запросы в иные структурные подразделения Казанского ГМУ с целью получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов.

3.2. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "предложение", необходимо оценить целесообразность применения на практике каждого предложения гражданина и, таким образом, сделать вывод о возможности его принятия или отклонения. Принятые предложения учитываются в нормотворческой деятельности Казанского ГМУ или принятии управленческого решения. О результатах рассмотрения предложения заявителю направляется ответ.

3.3. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "заявление", следует выделить действие, на необходимость совершения которого заявитель указывает. При наличии достаточных оснований для его совершения принимаются меры для удовлетворения заявления. В ответе заявителю сообщается об удовлетворении или причинах отказа в удовлетворении заявления.

3.4. При рассмотрении обращения, отнесенного к категории "жалоба", следует проанализировать обоснованность каждого из мотивов, приведенных в жалобе, то есть проверить, соответствовали ли обжалуемые действия (бездействие) сотрудников Казанского ГМУ положениям и предписаниям законов и подзаконных актов, в том числе локальных нормативных правовых актов Казанского ГМУ. По результатам проведенной проверки жалоба признается обоснованной или необоснованной. Если жалоба признана обоснованной, принимаются

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

необходимые меры для восстановления нарушенных законных прав и свобод гражданина. Если жалоба признана необоснованной, в ответе даются разъяснения в отношении неправомерности предъявляемых претензий.

#### 4. Подготовка и направление ответа на обращение

4.1. Ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов дается в письменной форме на официальном бланке за подписью ректора Казанского ГМУ, либо уполномоченного им должностного лица.

4.2. Ответ на письменное обращение гражданина, поступившее с личного приема, направляется за подписью принимавшего его должностного лица либо уполномоченного им должностного лица.

4.3. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

4.4. Текст ответа составляется в официальном стиле с указанием лица, от которого поступило обращение, а также всех обращений. Запрещается направлять гражданам ответы с исправлениями, ошибками (в том числе в реквизитах).

4.5. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, по фамилии которого оно учтено. В тексте ответа необходимо указывать, что ответ дается на коллективное письмо.

4.6. Подписанный ответ передается в канцелярию для отправки адресату.

4.7. Ответ на интернет-обращение направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

#### 5. Организация и проведение личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан осуществляется в соответствии с установленным графиком приема (Приложение 1).

5.2. Данные заявителя, содержание устного обращения и иные сведения заносятся в карточку личного приема гражданина и в Журнал учета обращений граждан, поступивших на личном приеме (далее – Журнал), установленной формы (Приложение 2). Данный Журнал заводится в каждом структурном подразделении лиц, указанных в п. 1.3 настоящего Положения.

5.3. Должностные лица, осуществляющие прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих подразделений или получать у них консультации.

5.4. Граждане принимаются в порядке очередности. Лица, имеющие льготы в соответствии с действующим законодательством, а также беременные женщины и граждане с малолетними детьми принимаются вне очереди. Иногородние посетители принимаются в день обращения. Допускается осуществление приема граждан по предварительной записи (прием ректором осуществляется исключительно по предварительной записи).

5.5. Прием ректором Казанского ГМУ осуществляется по предварительной записи не менее чем за два дня до установленного приемного дня. Запись на прием производит секретарь ректора, при этом обратившийся называет мотивы обращения, содержание вопроса и предоставляет для ознакомления и изучения имеющиеся документы.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации
	ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

По результатам принимается одно из следующих решений: направить посетителя в соответствующее подразделение Казанского ГМУ для разрешения поставленных вопросов; принять письменное обращение; отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения; удовлетворить просьбу о записи на личный прием к ректору Казанского ГМУ.

5.6. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина прием должен быть прекращен, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и в Журнале. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

5.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий личность. В карточку личного приема гражданина и в Журнал заносится дата приема, фамилия, имя, отчество посетителя, при необходимости направления письменного ответа – почтовый адрес (адрес электронной почты), фамилия и инициалы должностного лица, производящего прием, краткое содержание устного обращения и сведения о результатах приема.

При отсутствии документа, удостоверяющего личность, допускается внесение в учетные формы данных о посетителе с его слов, о чем делается соответствующая запись.

5.8. Если разрешение вопроса, с которым обратился посетитель, не входит в компетенцию данного должностного лица, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.9. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина и в Журнале. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.10. В случае отсутствия должностного лица структурного подразделения Казанского ГМУ, в обязанности которого входит осуществление приема граждан, данное должностное лицо назначает сотрудника, замещающего его в период отсутствия в часы приема.

## 6. Описание результата приема граждан

6.1. Результатом осуществления приема являются:

- письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, ответ гражданину по существу всех поставленных им вопросов, в том числе информирование о принятых мерах, направленных на восстановление, защиту нарушенных конституционных прав, свобод и законных интересов человека и гражданина, а также других лиц, либо уведомление о переадресации обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;

- письменный, либо направленный в форме электронного документа, либо устный, данный на личном приеме, отказ в рассмотрении обращения с изложением причин.

6.2. Ответ на обращение не дается:

- если обращение признано анонимным;
- если обращение признано многократным и с автором уже прекращена переписка, о чем он ранее был уведомлен;

- в других случаях, предусмотренных настоящим Положением (п. 2.9, 2.10, 2.12- 2.14).

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

6.3. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

6.4. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием, если рассмотрение интересующих его вопросов не входит в компетенцию принимающего лица или они повторяют предыдущие, на которые ему давались ответы, либо представленные гражданином материалы некорректны по содержанию или по изложению и форме.

6.5. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Казанский ГМУ.

6.6. Должностные лица, участвующие в осуществлении приема граждан, несут персональную ответственность за исполнение административных процедур и соблюдение сроков, установленных Положением.

6.7. Должностные лица, участвующие в приеме граждан, ежегодно предоставляют информацию начальнику управления по документационному обеспечению и контролю Казанского ГМУ об итогах работы с письменными и устными обращениями граждан.

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

Приложение 1

### График приема по личным вопросам сотрудниками Университета

Ректор	
Созинов Алексей Станиславович Тел.: 8 (843) 236-06-52 Факс: 8 (843) 236-03-93 Email: rector@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 200
Первый проректор	
Мухарямова Лайсан Музиповна Тел.: 8 (843) 236-09-92 Email: edu-prorector@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 202
Проректор	
Гараев Зиннур Мансурович Тел.: 8 (843) 236-08-31 Email: zinnur.garaev@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, Казань, ул. Бутлерова, д. 49, НУК, к. 209
Проректор	
Абдулганиева Диана Ильдаровна Тел.: 8 (843) 236-09-22 Email: diana.abdulganieva@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 208
Проректор, директор института дополнительного образования	
Ямалнеев Ильнур Мирзагович Тел.: 8 (843) 236-09-12 Email: ilnur.yamalneeov@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 407
Проректор	
Осипов Сергей Альбертович Тел.: 8 (843) 236-92-19 Email: sergey.osipov@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 312
Проректор – директор Департамента цифровой трансформации университета	
Рахматуллина Миляуша Дамировна Тел.: 8 (843) 236-79-46 Email: m.rakhmatullina@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 215
Проректор по молодежной политике	
Залаяев Артур Рустемович Тел.: 8 (843) 236-69-54	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

Email: artur.zalyaev@kazangmu.ru	420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 415
Главный бухгалтер	
Сметанникова Светлана Леонидовна Тел.: 8 (843) 236-75-76 Email: pfo@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК
Директор института фармации	
Мустафин Руслан Ибрагимович Тел.: 8 (843) 521-16-42 Email: institute.pharmacy@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Ф.Амирхана, д. 16
Декан лечебного факультета	
Галяутдинов Геншат Саляхутдинович Тел.: 8 (843) 236-04-11 Email: dekanat_lechebny@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 103
Декан педиатрического факультета	
Клюшкин Иван Владимирович Тел.: 8 (843) 299-41-86 Email: pediattrdekanat@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 413
Декан медико-профилактического факультета	
Хузиханов Фарид Вильямович Тел.: 8 (843) 236-04-31, 8 (843) 236-28-89 Email: mpf.kgmu@mail.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 109
Декан стоматологического факультета / главный врач стоматологической поликлиники	
Салеев Ринат Ахмедуллович Тел.: 8 (843) 236-04-41 Email: stomatfak@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 105
Декан факультета социальной работы и сестринского дела (направление подготовки «социальная работа»)	
Максимова Маргарита Николаевна Тел.: 8 (843) 236-08-82 Email: soc90@mail.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 108
Заместитель декана факультета социальной работы и сестринского дела (направление подготовки «сестринское дело»)	
Морозова Ольга Николаевна Тел.: 8 (843) 236-08-61 E-mail: dekanat_vso@mail.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 106
Декан медико-биологического факультета	

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

Бойчук Сергей Васильевич Тел.: 8 (843) 236-04-31, 8(843) 236-72-63 Email: med-bio@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Толстого, д. 6/30, к. 124
Декан факультета иностранных студентов	
Кошпаева Елена Святославовна Тел.: 8 (843) 236-05-43 Email: inter.edu@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 406
Директор медико-фармацевтического колледжа	
Мусин Наиль Мазгарович Тел.: 8(843) 293-18-57 Email: college@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Тукая, д. 73
Начальник отдела кадров	
Кнни Юрий Андреевич Тел.: 8 (843) 236-52-29, 8 (843) 236-08-21 Email: hr@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 206
Начальник юридического отдела	
Ермилова Оксана Николаевна Тел.: 8 (843) 236-44-72 Email: oksana.ermilova@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, НУК, к. 213
Начальник учебно-методического управления	
Бодров Андрей Вениаминович Тел.: 8 (843) 236-05-93 Email: umu@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 203
Начальник управления документационного обеспечения и контроля	
Титова Светлана Александровна Тел.: 8 (843) 236-06-13 Email: udk-kgmu@kazangmu.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 202
Начальник управления по воспитательной работе	
Федулова Инесса Владиславовна Тел.: 8 (843) 236-08-41 Email: uvr_kgmu@mail.ru	День – Вторник Часы – с 14.00 до 17.00 420012, РТ, г. Казань, ул. Бутлерова, д. 49, ГУК, к. 417

	Министерство здравоохранения Российской Федерации ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России
	Положение
СМК ДП 13-04-23	О порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России

*Приложение 2*

### Журнал учета обращений граждан, поступивших на личном приеме

№	Дата	Ф.И.О. обратившегося	Содержание обращения	Результат рассмотрения обращения	Особые отметки <i>При необходимости направления письменного ответа – почтовый адрес (адрес электронной почты); фамилия и инициалы должностного лица, производящего прием</i>

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования «Казанский государственный медицинский университет»  
Министерства здравоохранения Российской Федерации

ПРИКАЗ

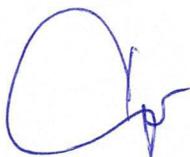
№ 1306

«9» октября 2023 г.

В связи с совершенствованием нормативно-правового регулирования образовательной деятельности ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России приказываю:

1. Ввести в действие Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России СМК ДП 13-04-23, версия 3.0.
2. Признать утратившими силу Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России СМК ДП 13-04-16, версия 2.0.
3. Начальнику управления документационного обеспечения и контроля Титовой С.А. опубликовать Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в ФГБОУ ВО Казанский ГМУ Минздрава России СМК ДП 13-04-23, версия 3.0 на веб-сайте kazangmu.ru.

Ректор



Созинов А.С.

Согласовано:

Начальник юридического отдела



Ермилова О.Н.