



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

П Р И К А З

02 апреля 2025 г. № *295*
г. Калининград

**Об утверждении
порядка организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Министерстве здравоохранения Калининградской
области и подведомственных Министерству здравоохранения
Калининградской области государственных медицинских организациях**

В целях обеспечения реализации конституционных прав граждан на обращения в органы государственной власти в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», Постановлением Правительства Калининградской области от 30.11.2023 № 519-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области», **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Калининградской области и подведомственных Министерству здравоохранения Калининградской области государственных медицинских организациях Калининградской области согласно приложению.

2. Приказ вступает в силу со дня его подписания.

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Калининградской области Герцог О.Б.

Министр здравоохранения
Калининградской области

С.В. Дмитриев

П О Р Я Д О К
организации работы по рассмотрению
обращений граждан в Министерстве здравоохранения
Калининградской области и подведомственных
Министерству здравоохранения Калининградской области
государственных медицинских организациях Калининградской области

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Калининградской области и подведомственных Министерству здравоохранения Калининградской области государственных медицинских организациях Калининградской области (далее – Порядок) определяет требования к организации в Министерстве здравоохранения Калининградской области (далее – Министерство) и подведомственных Министерству государственных медицинских организациях Калининградской области (далее – медицинские организации) работы по своевременному и полному рассмотрению обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов в установленные сроки.

2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- 1) Конституцией Российской Федерации;
- 2) Федеральным законом от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5) Законом Калининградской области от 21 октября 2015 года № 465 «О дополнительных гарантиях реализации права граждан на обращение в Калининградской области»;

6) постановлением Правительства Калининградской области от 11 мая 2010 года № 311 «О Министерстве здравоохранения Калининградской области»;

7) постановлением Правительства Калининградской области от 30 ноября 2023 года № 519-п «Об утверждении порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Калининградской области»;

8) указом Губернатора Калининградской области от 28 июня 2024 года № 58-у «Об инструкции по делопроизводству в Правительстве Калининградской области и органах исполнительной власти Калининградской области».

3. Должностные лица Министерства и медицинских организаций (далее – должностные лица) несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. При рассмотрении обращений граждан должностные лица:

1) обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в медицинских организациях, государственных органах, органах местного самоуправления Калининградской области и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

5) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

5. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных в Министерстве или поступивших зарегистрированных обращений и направленных по компетенции в Министерство, осуществляется Государственным казенным учреждением здравоохранения «Медицинский информационно-аналитический центр Калининградской области» (далее – МИАЦ).

6. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в медицинские организации, осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующей медицинской организации.

7. Обращения граждан, поступившие в адрес Министерства, регистрируются не позднее трех дней со дня их поступления.

8. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации в Министерстве или со дня поступления зарегистрированных обращений и направленных по компетенции в Министерство, если Губернатором Калининградской области, заместителями председателя Правительства Калининградской области, министром здравоохранения Калининградской области, заместителями министра здравоохранения Калининградской области не установлен иной срок рассмотрения.

Если окончание срока рассмотрения обращения гражданина приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается предшествующий рабочий день.

9. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим поручение, но не более чем на тридцать дней. При этом ответственным исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину.

10. Обращения граждан, поступившие в Министерство в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, переадресовываются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, если текст письменного обращения не поддается прочтению.

11. Министр здравоохранения Калининградской области, заместители министра здравоохранения Калининградской области или начальник отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности департамента охраны здоровья Министерства или лицо его замещающее в течение двух календарных дней со дня регистрации обращений граждан в Министерстве или поступления зарегистрированных обращений и направленных по компетенции в Министерство направляют их для рассмотрения в отдел по работе с обращениями граждан МИАЦ посредством введения соответствующей резолюции в государственной информационной системе Калининградской области «Единая система электронного документооборота Калининградской области» (далее – ЕСЭД) для организации работы по рассмотрению обращений.

12. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ вправе от имени Министерства запросить информацию для рассмотрения обращения по существу в медицинских организациях путем введения соответствующей резолюции о предоставлении информации, письменных объяснений, материалов проверки и иных документов в ЕСЭД или посредством подготовки и направления письменных запросов.

13. По направленному сотрудником отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ в медицинскую организацию запросу о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина (через резолюцию в ЕСЭД или письменный запрос), срок подготовки информации ответственным исполнителем медицинской

организации и дачи ответа за подписью руководителя медицинской организации не должен превышать десяти рабочих дней со дня получения запроса.

Ответ на указанный в настоящем пункте запрос дается руководителем медицинской организации посредством размещения отчета в регистрационную карточку (далее – РК) обращения гражданина с прикреплением подписанного им официального ответа посредством его преобразования в электронную форму путем сканирования или фотографирования с обеспечением машиночитаемого распознавания их реквизитов либо посредством электронной почты на адрес ответственного исполнителя.

3. Организация работы по рассмотрению зарегистрированных обращений граждан

14. Порядок организации работы по рассмотрению зарегистрированных обращений граждан отделом по работе с обращениями граждан МИАЦ включает в себя следующие процедуры:

- 1) определение начальником отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ или лицом его замещающим ответственного исполнителя для подготовки ответа;
- 2) рассмотрение ответственным исполнителем отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ обращения гражданина;
- 3) подготовка и направление ответственным исполнителем отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ соответствующих запросов путем введения соответствующей резолюции в ЕСЭД или посредством направления письменного запроса;
- 4) подготовка ответственным исполнителем отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ проекта ответа на обращение гражданина;
- 5) согласование ответственным исполнителем отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ проекта ответа с начальником отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ или лицом его замещающим;
- 6) согласование ответственным исполнителем отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ проекта ответа с начальником отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности

департамента охраны здоровья Министерства или лицом его замещающим и профильным заместителем министра здравоохранения Калининградской области;

7) направление ответственным исполнителем отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ согласованного с должностными лицами, указанными в подпунктах 5 и 6 настоящего пункта на подпись министру здравоохранения Калининградской области (заместителю министра здравоохранения Калининградской области).

15. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием ЕСЭД.

16. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в Министерстве обязаны сверить указанные в обращении и в ответе на обращение фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес автора обращения, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные гражданином вопросы, проверить обращение на повторность. Ответственные за организацию работы с обращениями граждан в Министерстве обязаны зарегистрировать поступившее обращение в РК обращения ЕСЭД. Сотрудники отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ обязаны зарегистрировать проект ответа на обращение в регистрационной карточке проекта документа (далее – РКПД) ЕСЭД.

17. Ответственность за полноту сведений, вносимых в ЕСЭД, порядок и сроки рассмотрения обращений граждан несут сотрудники отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ, а также должностные лица, руководители медицинских организаций, а также ответственные за организацию работы с обращениями граждан исполнители в указанных медицинских организациях.

18. Поручения министра здравоохранения Калининградской области, заместителей министра здравоохранения Калининградской области, должностных лиц Министерства и специалистов отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ вносимые в ЕСЭД посредством резолюций, ставятся на контроль в отделе ведомственного контроля качества и безопасности

медицинской деятельности департамента охраны здоровья Министерстве и МИАЦ.

19. Ответ на обращение за подписью министра (заместителя министра) здравоохранения Калининградской области подготавливается в виде проекта письма на бланке Министерства и подлежит визированию начальником отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ или лицом его замещающим, начальником отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности департамента охраны здоровья Министерства или лицом его замещающим и профильным заместителем министра здравоохранения Калининградской области.

20. В случае, если ответ на обращение готовится за подписью Губернатора, заместителя председателя Правительства Калининградской области, то визирование проекта письма осуществляется в РКПД в установленном порядке.

21. После подписания министром (заместителем министра) здравоохранения Калининградской области ответ на обращение в течение 1 рабочего дня регистрируется в Министерстве, направляется гражданину сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ.

22. В случае несогласия визирующих или подписывающих ответ лиц с его содержанием такой ответ направляется исполнителю на доработку с указанием причины отказа в согласовании.

23. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений граждан, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

4. Контроль за рассмотрением обращений

24. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

25. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется начальником отдела по работе с обращениями граждан МИАЦ или лицом его замещающим, руководителем МИАЦ, начальником отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности департамента охраны здоровья Министерства или лицом его замещающим.