



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
КАМЧАТСКОГО КРАЯ**

**ПРИКАЗ № 21-299**

г. Петропавловск-Камчатский

от 24.03.2022

Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Камчатского края и подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края учреждениях

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», Регламентом Правительства Камчатского края, утвержденным постановлением Губернатора Камчатского края от 18.11.2019 № 82,

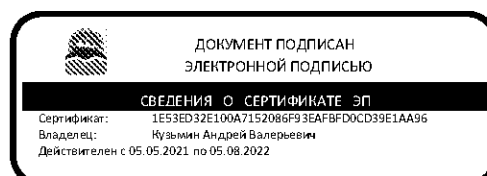
**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Камчатского края и подведомственных Министерству здравоохранения Камчатского края учреждениях согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя Министра – начальника отдела правового и кадрового обеспечения Будникова С.В.

Министр

А.В. Кузьмин



Порядок  
организации работы по рассмотрению обращений граждан в  
Министерстве здравоохранения Камчатского края и подведомственных  
Министерству здравоохранения Камчатского края учреждениях

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет требования к организации в Министерстве здравоохранения Камчатского края (далее - Министерство) и подведомственных Министерству учреждениях (далее – Учреждения) работы по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных 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 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- 3) Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- 4) Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- 5) постановлением Губернатора Камчатского края от 18.11.2019 № 82 «Об утверждении Регламента Правительства Камчатского края»;
- 6) распоряжением Губернатора Камчатского края от 18.12.2020 № 1194-Р;
- 7) распоряжением Правительства Камчатского края от 12.11.2018 № 460-РП об утверждении Типовой инструкции по делопроизводству в исполнительных органах государственной власти Камчатского края;
- 8) настоящим Порядком.

3. Положения настоящего Порядка распространяются на все устные обращения, обращения в письменной форме, обращения в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами, федеральными законами.

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

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

5. 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 других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований в Камчатском крае 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, за исключением случаев, указанных в частях 18 - 23 настоящего Порядка;

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

6. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

1) письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением гражданина о переадресации обращения, либо уведомление гражданина о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленных вопросов;

2) устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки.

## 2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

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

8. Деятельность по организации рассмотрения обращений граждан, поступивших в Учреждения, осуществляется работником, ответственным за работу с обращениями граждан в соответствующем органе.

9. Почтовый адрес Правительства Камчатского края для доставки письменных обращений: 683040, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, д. 1.

Почтовый адрес Министерства для доставки письменных обращений: 683040, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 118.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется в Единой приемной граждан Правительства Камчатского края по адресу: 683040, г. Петропавловск-Камчатский, пл. Ленина, д. 1.

Прием письменных обращений, доставленных гражданами лично, также осуществляется в приемной Министерства по адресу: 683040, г. Петропавловск-Камчатский, ул. Ленинградская, д. 118.

10. Обращения в адрес Губернатора Камчатского края, Правительства Камчатского края, Министерства могут направляться гражданами в форме электронного документа посредством заполнения специальной формы сервиса «Электронная-приемная», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: [www.kamgov.ru/question](http://www.kamgov.ru/question) (далее – Электронная приемная), а также в свободной форме на электронную почту Министерства по адресу: [ozo@kamgov.ru](mailto:ozo@kamgov.ru).

Организация рассмотрения обращений, поступивших через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

Обращения поступившие в виде сообщений размещенных в социальных сетях и в информационно-аналитической системе «Камчатка в порядке» сети «Интернет» рассматриваются в соответствии с распоряжением Губернатора Камчатского края от 14.01.2021 № 22-Р.

11. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется оператором Единого кол центра Камчатского края (далее - ЕКЦ) в круглосуточном режиме по телефону +7 (800) 141-00-00 и включает предоставление информации о (об) местонахождении, графике работы, справочных телефонах и почтовых адресах, адресе официального сайта в сети Интернет и адресе Электронной приемной Министерства, о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Регистрация обращения гражданина осуществляется в момент поступления обращения на платформе обратной связи. Все обращения граждан, поступившие на платформу обратной связи относящиеся к компетенции Министерства, направляются в КГКУ «МИАЦ» для организации работы по рассмотрению обращений. КГКУ «МИАЦ» направляет информацию о результатах рассмотрения обращения граждан в ЕКЦ для осуществления мониторинга удовлетворенности граждан. В случае неудовлетворенности решением вопроса, операторы ЕКЦ оформляют обращение повторно.

12. Обращения граждан, поступившее в адрес Министерства регистрируются в течении двух рабочих дней со дня их поступления.

В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничному или выходному дню, регистрация обращений производится не позднее рабочего дня, следующего за праздничным или выходным днем.

13. Обращения граждан рассматриваются в течение двадцати трех дней со дня их регистрации в Министерстве или со дня поступления зарегистрированных обращений и направленных по компетенции в Министерство, если Губернатором Камчатского края, Первым вице-губернатором Камчатского края, Председателем Правительства Камчатского края, заместителями Председателя Правительства Камчатского края, Министром здравоохранения Камчатского края, заместителями министра здравоохранения Камчатского края 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.

14. 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.

15. Обращения граждан, поступившие в Министерство в случае, если в таких обращениях содержатся вопросы, не входящие в компетенцию Министерства, переадресовываются в соответствующий орган, организацию или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

16. Министр здравоохранения Камчатского края, заместители министра здравоохранения Камчатского края в течение двух календарных дней со дня регистрации обращений граждан в Министерстве или поступления зарегистрированных обращений и направленных по компетенции в Министерство направляют их (обращения граждан) в КГКУ «МИАЦ» по средством введения соответствующей резолюции в государственной информационной системе Камчатского края «Единая система электронного документооборота Камчатского края» (далее – ГИС «ЕСЭД») для организации работы по рассмотрению обращений.

КГКУ «МИАЦ» вправе направить обращения граждан и запросить информацию от имени Министерства для рассмотрения обращения по существу в любой исполнительный орган государственной власти Камчатского края с учетом компетенции исполнительного органа государственной власти Камчатского края, организацию или должностному лицу.

КГКУ «МИАЦ» в праве запросить информацию для рассмотрения обращения по существу в Учреждениях.

По направленному КГКУ «МИАЦ» запросу в Учреждения о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения гражданина, срок подготовки информации ответственным исполнителем не должен превышать десяти рабочих дней со дня получения запроса.

### 3. Организация работы по рассмотрению зарегистрированных обращений граждан, поступивших в Министерство.

17. Порядок организации работы по рассмотрению зарегистрированных обращений граждан, поступивших в Министерство, включает в себя следующие процедуры:

- 1) прием КГКУ «МИАЦ» обращений граждан;
- 2) рассмотрение обращений граждан;
- 3) осуществление КГКУ «МИАЦ» соответствующих запросов;
- 4) подготовка КГКУ «МИАЦ» проектов ответов на обращения граждан;

5) направление КГКУ «МИАЦ» проектов ответов на обращения граждан в Министерство.

18. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, на который 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

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

20. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

21. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в исполнительные органы государственной власти Камчатского края, органы местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также в Учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

22. В случае, если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также в Учреждения, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

23. В случае, если в письменном обращении гражданина, поступившем в адрес Министерства непосредственно от гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В отношении письменных обращений граждан, поступивших в адрес Министерства по компетенции, решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения, поступившем по компетенции в Министерство принимается Министром здравоохранения Камчатского края по согласованию с Губернатором Камчатского края или Первым вице-губернатором Камчатского края или Председателем Правительства

Камчатского края или заместителями Председателя Правительства Камчатского края.

Гражданин, направивший обращение уведомляется о принятом решении.

24. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети Интернет, гражданину, направившему обращение, в течение семи календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети Интернет, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

25. 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.

26. Обращения, поступившие Министру здравоохранения Камчатского края с пометкой «Лично», направляются на рассмотрение в общем порядке по компетенции.

27. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием ГИС «ЕСЭД».

28. Работники КГКУ «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 регистрационную карточку (далее – РК) обращения в ГИС «ЕСЭД». Работники КГКУ «МИАЦ» обязаны зарегистрировать проект ответа на обращение в регистрационной карточке проекта документа (далее – РКПД) ГИС «ЕСЭД».

29. Информация о поступившем обращении вносится в РК ГИС «ЕСЭД». При этом в обязательном порядке вносится следующая информация:

- 1) дата поступления обращения;
- 2) фамилия, имя, отчество гражданина (последнее – при наличии);
- 3) пол автора/коллективное;
- 4) регион/район проживания;
- 5) льготный/социальный статус;
- 6) почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- 7) канал поступления обращения (почта, e-mail, курьер или иные каналы поступления);
- 8) состав документа (количество страниц);
- 9) реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
- 10) краткое содержание обращения;
- 11) рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
- 12) вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
- 13) кратность обращения (первичное, повторное, многократное);

14) форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное).

30. Ответственность за полноту сведений, вносимых в РК ГИС «ЕСЭД», несут работники Министерства, а также должностные лица, ответственные за организацию работы с обращениями граждан в соответствующих органах.

Ответственность за полноту сведений, вносимых в РКПД ГИС «ЕСЭД», несут работники КГКУ «МИАЦ».

31. Поручения Министра здравоохранения Камчатского края, вносимые в ГИС «ЕСЭД» посредством резолюций, ставятся на контроль в Министерстве.

32. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы не входят в компетенцию Министерства и Учреждений, такое обращение в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом гражданина.

33. Обращения граждан, поступившие в Министерство из федеральных органов государственной власти, в случаях, если они взяты ими на контроль, передаются Губернатору Камчатского края, Первому вице-губернатору Камчатского края, Председателю Правительства – Первому вице-губернатору Камчатского края, вице-губернаторам Камчатского края, заместителям Председателя Правительства Камчатского края, которые определяют порядок работы по рассмотрению обращений.

34. В случае поступления обращения граждан из федеральных органов государственной власти должен быть дан ответ в федеральные органы государственной власти с указанием, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

35. Подлинники обращений граждан возвращаются в федеральные органы государственной власти только при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме о возврате обращения.

36. В случае, если ответ на обращение, готовится за подписью должностного лица, давшего поручение по обращению, то проект ответа готовится исполнителем не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения. Содержание ответа должно быть согласовано Министром здравоохранения Камчатского края, начальником Управления по работе с обращениями граждан Администрации Губернатора Камчатского края (далее – Управление), советником должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения.

37. Ответ на обращение за подписью Министра здравоохранения Камчатского края подготавливается в виде проекта письма на бланке Министерства и подлежит визированию руководителем КГКУ «МИАЦ» и заместителем министра здравоохранения Камчатского края, направившим обращение гражданина в КГКУ «МИАЦ».

38. В случае, если ответ на обращение, зарегистрированное в Управлении, готовится за подписью Губернатора, Председателя Правительства Камчатского края, то визирование проекта письма Губернатора, Председателя Правительства Камчатского края осуществляется в РКПД ответственным исполнителем в следующем порядке:

- 1) Министр здравоохранения Камчатского края;



2) руководители исполнительных органов государственной власти Камчатского края, руководители структурных подразделений Администрации Губернатора и Правительства Камчатского края, к компетенции которых относятся вопросы;

3) начальник Управления;

4) вице-губернатор Камчатского края, заместитель Председателя Правительства Камчатского края по координируемому направлению;

5) Первый вице-губернатор Камчатского края;

6) советник Председателя Правительства Камчатского края (в отношении проекта письма Председателя Правительства Камчатского края);

7) начальник управления секретариата Администрации Губернатора Камчатского края (в отношении проекта письма Губернатора Камчатского края).

39. При направлении проекта письма на визирование должностным лицам, указанным в части 37 настоящего Порядка, разработчик проекта письма выбирает тип согласования «по очереди».

При направлении проекта письма на визирование должностным лицам, указанным в части 38 настоящего Порядка, разработчик проекта письма выбирает тип согласования «всем сразу».

40. Проект письма направляется ответственным исполнителем на подпись после визирования всех должностных лиц, указанных в частях 37, 38 настоящего Порядка.

41. Согласование проектов писем осуществляется в течение 1 рабочего дня со дня поступления на согласование.

42. В случае, если обращение направлено не по принадлежности, то оно подлежит направлению по компетенции не позднее двух календарных дней со дня получения обращения с обязательным информированием Управления.

43. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и гражданин проинформирован о результатах рассмотрения.

В ответе должны быть определены конкретные сроки решения поставленного вопроса. Если решить вопрос, поставленный гражданином в обращении, не представляется возможным, ответ на обращение должен содержать разъяснения невозможности положительного решения вопроса со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, другие варианты решения поставленного вопроса.

44. Ответ на обращение гражданина, подписанный Министром здравоохранения Камчатского края, направляется в ГИС «ЕСЭД» должностному лицу, давшему поручение о рассмотрении обращения, для утверждения содержания ответа. После утверждения ответ на обращение в течении 1 рабочего дня регистрируется в Министерстве, направляется гражданину и в Управление.

Если ответ на обращение гражданина не отвечает требованиям, установленным частью 43 настоящего Порядка, должностное лицо, давшее поручение о рассмотрении обращения, ответ на обращение не утверждает и такой ответ направляется исполнителю на доработку.

45. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные гражданином к своему обращению при наличии в обращении просьбы об их

возврате. Если в обращении не содержится указанная просьба, они остаются в деле по обращению гражданина, которое хранится в архиве вместе с копиями отправленных гражданину документов.

46. При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с частью 14 настоящего Порядка, ответственный исполнитель не позднее, чем за пять календарных дней до окончания срока рассмотрения обращения, направляет гражданину уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

Копия уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения представляется ответственным исполнителем в Управление для изменения контрольных сроков.

47. Если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного рассмотрения обращения.

48. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель направляет в данный орган копию уведомления гражданину о продлении срока рассмотрения обращения для изменения контрольных сроков.

49. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется Управлением и Министерством.

50. 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

51. 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.

52. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется Министром Камчатского края, заместителями министра Камчатского края, а также руководителем КГКУ «МИАЦ».

53. Обращение снимается с контроля, если рассмотрены все содержащиеся в нем вопросы и дан письменный ответ на обращение.

54. Периодические обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах ежеквартально размещаются Министерством на официальном сайте исполнительных органов государственной власти Камчатского края в сети «Интернет».

55. Руководитель КГКУ «МИАЦ» ежемесячно, до 1 числа месяца, следующего за отчетным, направляет в Министерство отчет, по форме согласно приложению к настоящему Порядку, о результатах рассмотрения обращений, полученных Министром здравоохранения Камчатского края в ходе личных, выездных и онлайн-приемов.

56. Министерством здравоохранения Камчатского края раз в полугодие

проводятся проверки в КГКУ «МИАЦ» по соблюдению требований настоящего Порядка. План проверок на соответствующий год утверждается Министром здравоохранения Камчатского края.

По результатам проведенных проверок информация направляется Министерством в Управление.

Приложение к Порядку организации  
работы по рассмотрению обращений  
граждан в Министерстве  
здравоохранения Камчатского края и  
подведомственных Министерству  
здравоохранения Камчатского края  
учреждениях

ФОРМА

Отчет о результатах рассмотрения обращений, полученных Министром  
здравоохранения Камчатского края в ходе личных, выездных и онлайн-приемов  
граждан.

за \_\_\_\_\_ (месяц) 20\_\_ г.

№ п/п	№ РК обращения гражданина	Дата поступления обращения гражданина	ФИО обратившегося гражданина	Краткое содержание обращения гражданина	Состояние исполнения (с указанием даты и номера ответа на обращение гражданина
1	2	3	4	5	6