



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
(Минздрав Пензенской области)

П Р И К А З

08.05.2020

№ 149

г. Пенза

О внесении изменений в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утвержденную приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58 (с последующими изменениями)

В целях приведения приказа Министерства здравоохранения Пензенской области в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь подпунктом 3.1.8. пункта 3.1. Положения о Министерстве здравоохранения Пензенской области, утвержденного постановлением Правительства Пензенской области от 31.01.2013 № 30-пП (с последующими изменениями), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести изменение в Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утвержденную приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области» (с последующими изменениями), изложив Приложение № 9 к Инструкции в следующей редакции:

«

Приложение № 9
к Инструкции о порядке рассмотрения
обращений граждан и ведения
делопроизводства по ним в
Министерстве здравоохранения
Пензенской области

ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ (ЗАПРОСОВ)

Вариант 1

(запрос сведений при
получении обращения)

Указывается электронный адрес

Уважаемый _____!

В связи с тем, что в направленном Вами обращении в электронном виде отсутствуют сведения, необходимые для рассмотрения и принятия (при необходимости) соответствующих мер, в соответствии с требованиями ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) просим предоставить следующие сведения: (перечисляется то, что не указано – фамилия, имя, отчество, почтовый адрес (для направления письменного ответа), наименование лечебного учреждения и т.п.).

Одновременно сообщаем, что в соответствии с действующим законодательством после проведения необходимой проверки, направление письменного ответа, содержащего врачебную тайну и персональные данные, по открытому каналу связи не представляется возможным.

Сведения необходимо направить на данный электронный адрес либо по адресу: ул. Пушкина, 163, г. Пенза, 440000, Министерство здравоохранения Пензенской области, либо по факсу 48-80-58 до _____.

Вариант 2

(продление срока рассмотрения)

Заявителю

*(+В случае направления обращения
вышестоящей организацией,
в её адрес дополнительно
направляется запрос о продлении)*

1. В связи с проведением ведомственного контроля качества и безопасности медицинской помощи и в соответствии с положениями ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) срок рассмотрения Вашего обращения продлен до _____.

2. В связи с проведением ведомственного контроля качества контроля качества и безопасности медицинской помощи по обращению (М) Министерство здравоохранения Пензенской области просит продлить срок рассмотрения обращения до _____.

Приложение: уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения на 1 л.

Вариант 3

(при поступлении отказа заявителя от рассмотрения без отказа от получения письменного ответа)

Заявителю

Министерством здравоохранения Пензенской области заявление об отказе от рассмотрения Вашего обращения, направленного ранее в наш адрес, принято к сведению.

Вариант 4

(о невозможности направления ответа заявителю по открытому каналу электронной связи, если обращение содержит просьбу о направлении ответа на электронный адрес)

Заявителю

(указывается почтовый адрес и направляется на бумажном носителе по почтовому адресу)

1. Изложение сути результатов проверки, содержащих персональные данные и (или) врачебную тайну.

2. содержание *последнего абзаца ответа*:

«Учитывая требования действующего законодательства по охране врачебной тайны и защите персональных данных, информация, изложенная выше, не может быть направлена по незащищенному каналу связи (на электронную почту).

3. Министерством здравоохранения Пензенской области Ваше обращение рассмотрено. В соответствии с действующим законодательством об охране врачебной тайны и защите персональных данных, ответ на обращение направлен Вам на почтовый адрес, информация о котором содержится в Вашей медицинской документации. (Этот вариант ответа направляется на указанную электронную почту в случае если заявитель просил ответить на электронный адрес).

Вариант 5

(о невозможности направления ответа заявителю, направившему обращение в интересах 3 лица)
Продление срока рассмотрения обращения в этом случае невозможно!

Министерством здравоохранения Пензенской области на основании Вашего обращения проведена проверка качества оказания и безопасности медицинской деятельности в отношении пациента Х.

При этом информируем, что в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями) сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну, в связи с чем, направить в Ваш адрес результаты проведенной проверки не представляется возможным.

С результатами поверки может быть ознакомлен лично пациент по его письменному заявлению, а также третье лицо с его письменного согласия, оформленного в установленном порядке.

Вариант 6

(направление информации через 7 дней,
после направления первичного запроса,
о невозможности проведения проверки)

В связи с тем, что в направленном Вами обращении в электронном виде не содержатся сведения, необходимые для рассмотрения и принятия (при необходимости) соответствующих мер, провести проверку по фактам, указанным в нем (ответить по существу поставленного вопроса), не представляется возможным.».

2. Настоящий приказ опубликовать (разместить) на официальном сайте Министерства здравоохранения Пензенской области и интернет-портале правовой информации (www.pravo.gov.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника управления делами Министерства, координирующего и контролирующего вопросы организации работы с обращениями граждан.

Министр



А.В. Никишин