



КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(ОБЛЗДРАВ)

ПРИКАЗ

23 апреля 2025 г.

№ 48н

Волгоград

Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,
поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области

В связи с изменениями, внесенными в Федеральный закон от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" и постановление Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору – руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области"

приказываю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области.

2. Заместителям председателя комитета, руководителям структурных подразделений комитета (отделов и секторов) организовать изучение Положения подчиненными сотрудниками и обеспечить выполнение предусмотренных в нем требований.

3. Признать утратившим силу приказы комитета здравоохранения Волгоградской области:

от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет здравоохранения Волгоградской области";

от 22 февраля 2018 г. № 459 "О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет здравоохранения Волгоградской области";

от 21 января 2019 г. № 140 "О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан,

поступившими в комитет здравоохранения Волгоградской области";

от 10 октября 2019 г. № 2898 "О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет здравоохранения Волгоградской области";

от 18 мая 2021 г. № 41н "О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет здравоохранения Волгоградской области";

от 29 ноября 2023 г. № 129н "О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступившими в комитет здравоохранения Волгоградской области".

4. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя председателя комитета здравоохранения Волгоградской области М.А.Гаврилову.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его подписания и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета здравоохранения
Волгоградской области



А.И.Себелев

ПРИЛОЖЕНИЕ

к приказу комитета
здравоохранения
Волгоградской области

от 23 апреля 2025 г. № 48н

ПОЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН, ПОСТУПАЮЩИМИ В КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области (далее – комитет) в письменной форме, в форме устного обращения или в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее именуется – Единый портал).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон).

3. Регистрация обращений, поступивших в комитет, осуществляется отделом по контролю качества медицинской помощи и работе с гражданами комитета здравоохранения Волгоградской области (далее – отдел) в течение трех дней со дня поступления обращения в комитет, включая день поступления, в автоматизированной системе обработки конфиденциальной информации Волгоградской области (далее – АСОКИ).

Обращения, поданные с использованием Единого портала физическими и юридическими лицами, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

Получение и обработка обращений, поступивших в форме электронного документа с использованием Единого портала, осуществляется в соответствии с требованиями постановления Правительства Российской Федерации от 27 декабря 2023 г. № 2334 "Об утверждении Правил использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" для направления гражданами Российской Федерации, иностранными гражданами, лицами без гражданства, объединениями граждан, в том числе юридическими лицами, обращений и сообщений в государственные органы, органы

местного самоуправления, государственные и муниципальные учреждения, иные организации, осуществляющие публично значимые функции, и их должностным лицам, а также для получения и обработки такими органами и организациями указанных обращений и сообщений и направления ответов на такие обращения и сообщения".

4. В случае, если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, отдел в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение 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 части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, отдел в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, за исключением случая, указанного в части 5.1 статьи 11 Федерального закона;

текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения отдел сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, отдел вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов

и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

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 муниципального образования Волгоградской области или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения отдел сообщает гражданину, направившему обращение;

в комитет поступает письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5. Решение вопроса об определении должностного лица, на рассмотрение которого передается обращение, принимается в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между заместителями председателя комитета.

6. Ответственные исполнители не позднее следующего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении нескольких исполнителей.

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято не позднее двух рабочих дней со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

7. Если поручение дано соисполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

8. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями, несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения, внесение электронных образов документов, направленных и (или) полученных в ходе рассмотрения обращения, в АСОКИ.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю, а также за внесение электронных образов документов, направленных и (или) полученных в ходе рассмотрения обращения, в АСОКИ.

9. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения, в том числе принимает решение о продлении срока его рассмотрения, направление уведомления заявителю в случаях, предусмотренных частью 2 статьи 12 Федерального закона, и ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

10. Ответы на обращения со всеми относящимися к ним материалами представляются ответственными исполнителями в отдел не позднее двух рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в комитет в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в комитет в письменной форме.

В случае если обращение, поступившее в комитет в форме электронного документа или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в письменном виде на почтовый адрес, указанный в обращении, или обращение, поступившее в комитет в письменном виде, содержит просьбу заявителя об отправке ответа в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, отправка ответа должна производиться и в форме электронного документа, и в письменном виде на адрес электронной почты и на почтовый адрес, указанные в обращении.

Электронный образ уведомления о доставке ответа заявителю в форме электронного документа вносится в АСОКИ.

На поступившее в комитет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте комитета в информационно-

телекоммуникационной сети "Интернет".

12. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков представления в отдел материалов дел по обращениям отдел еженедельно информирует об этом заместителя председателя комитета, в непосредственном подчинении которого находится отдел.

13. Ежедневно (при наличии ответов на обращения) сотрудник отдела подготавливает почту к отправке, а именно:

проверяет правильность написания фамилии, имени, отчества заявителя, его почтовый адрес (адрес электронной почты);

подписывает конверты, конвертирует подлежащие отправке документы;

ведет реестр, в котором отражает реквизиты и стоимость почтовых отправлений.

Ответы на обращения в письменной форме отправляются через структурные подразделения ФГУП "Почта России", в форме электронного документа – на адрес электронной почты, указанный в обращении.

14. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.