МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
КАБАРДИНО-БАЛКАРСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
(МИНЗДРАВ КБР)
П Р И К А З

КЪЭБЭРДЕЙ-БАЛЪКЪЭР РЕСПУБЛИКЭМ
УЗЫНШАГЪЭР ХЪУМЭНЫМ И МИНИСТЕРСТВЭ
У Н А Ф Э

КЪАБАРТЫ-МАЛКЪАР РЕСПУБЛИКАНЫ
САУЛУКЪ САКЪЛАУ МИНИСТЕРСТВОСУ
Б У Й Р У К Ъ

03.11.2026 № 331-П

г. Нальчик

Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан на Платформе обратной связи в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики

Во исполнение пункта 4 распоряжения Правительства Кабардино-Балкарской Республики от 28 августа 2024 г. № 524-рп «Об определении Министерства цифрового развития Кабардино-Балкарской Республики органом, координирующим функционирование Платформы обратной связи в Кабардино-Балкарской Республике», **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан на Платформе обратной связи в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - Порядок) в соответствии с приложением к настоящему приказу.

2. Возложить на Государственное казенное учреждение здравоохранения «Центр общественного здоровья, медицинской профилактики, медицинской аналитики и информационных технологий» Министерства здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - ГКУЗ «ЦОЗМАИТ» Минздрава КБР) следующие функции по работе с сообщениями и обращениями граждан на Платформе обратной связи (далее- ПОС) в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее- Минздрав КБР):

- координацию, кураторство, исполнение, согласование, утверждение сообщений и обращений граждан, в том числе с направлением ответов;

- своевременному направлению в подведомственные организации Минздрава КБР поступивших на ПОС сообщений и обращений граждан, по компетенции;

- направление поступивших на ПОС сообщений и обращений, относящиеся к компетенции Минздрава КБР, через систему электронного документооборота Кабардино-Балкарской Республики в Минздрав КБР;

- ежедневный общий мониторинг (контроль) работы на ПОС и контроль сроков исполнения и полноты ответов;

- методическое сопровождение ответственных лиц подведомственных организаций Минздрава КБР;

- взаимодействие с Министерством цифрового развития КБР по техническим вопросам функционирования ПОС;

- еженедельную/ ежемесячную/ ежегодную подготовку общей сводной аналитики поступающих на ПОС сообщений и обращений с последующим направлением материалов в Минздрав КБР.

3. Персональная ответственность за направление ответов в соответствующие сроки на сообщения и обращения в системе ПОС, адресованных в Минздрав КБР, возлагается на руководителя ГКУЗ «ЦОЗМАИТ» Минздрава КБР.

4. Руководителям подведомственных организаций Минздрава КБР:

4.1. Обеспечить взаимодействие с ГКУЗ «ЦОЗМАИТ» Минздрава КБР по вопросам рассмотрения сообщений и обращений, поступающих на ПОС.

4.2. Обеспечить отработку сообщений и обращений, включая организацию подготовки необходимых сведений, строгое соблюдение установленных сроков рассмотрения, а также принятие мер по устранению выявленных в ходе работы недостатков.

5. Персональная ответственность за качество организации работы на ПОС, соблюдение сроков рассмотрения сообщений и обращений, полноту и достоверность подготавливаемых сведений, а также за своевременное устранение недостатков, выявленных в ходе обработки сообщений и обращений, возлагается на руководителей подведомственных организаций Минздрава КБР.

6. Помощнику министра А.А. Тарим обеспечить:

- контроль за качеством ведения работы и ключевых показателей на ПОС, а также систематическую оценку текущего состояния и динамики реализуемых мероприятий;

- еженедельное представление Министру здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики отчёт о фактах нарушения сроков рассмотрения сообщений и обращений на ПОС, в том числе и подведомственными организациями Минздрава КБР, а также о принятых мерах по устранению таких нарушений.

7. Отделу материально-технического обеспечения и развития информационных технологий Минздрава КБР обеспечить публикацию настоящего приказа на официальном сайте Министерства.

8. Отделу делопроизводства административного департамента Минздрава КБР довести настоящий приказ до сведения заинтересованных лиц.

9. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о.министра М.А.Кармов

Помощник министра А.А. Тарим

И.о.руководителя административного департамента М.Ю. Калмыкова

Начальник отдела материально-технического обеспечения и развития информационных технологий М.Ж. Туменова

И.о. начальника отдела правового обеспечения Д.Х. Бельгушева

Приложение
к приказу
Министерства здравоохранения
Кабардино-Балкарской Республики
от 03.11.26 № 331-П

Порядок
работы с сообщениями и обращениями граждан на Платформе обратной связи в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок работы с сообщениями и обращениями граждан на Платформе обратной связи в Министерстве здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее - ПОС), в Министерство здравоохранения Кабардино-Балкарской Республики (далее – Минздрав КБР) разработан в целях определения сроков и последовательности действий при рассмотрении и подготовке ответов на сообщения и обращения граждан.

1.2. Термины «сообщение» и «обращение» используются в значениях, установленных постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 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, сообщений и обращений 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 сообщений и обращений и направления ответов на такие сообщения и обращения» и Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ):

Сообщение - информация о необходимости решения актуальных для граждан и юридических лиц проблем, не адресованная в конкретные органы и организации, направленная гражданином в форме электронного документа при условии выбора гражданином способа подачи сообщения в порядке, не предусмотренном Федеральным законом № 59-ФЗ.

Обращение - предложение, заявление или жалоба, направленные в соответствии с Федеральным законом № 59-ФЗ в органы и организации в форме электронного документа.

Обработка обращений, поступивших на ПОС, происходит в течение 30 календарных дней. Срок исчисляется со дня поступления обращения, на этап модерации до даты направления ответа заявителю. Сообщения, отнесенные к категориям ускоренного рассмотрения (фаст-трек), рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней.

1.3. Сообщения, направляемые гражданами с использованием ПОС, не являются обращениями граждан в значении этого понятия, предусмотренного Федеральным законом № 59-ФЗ.

1.4. Обращения граждан, поступающие с использованием ПОС, направляются и рассматриваются с соблюдением требований, установленных Федеральным законом № 59-ФЗ.

2. Распределение ролей между участниками

Участник	Основные функции	Результат / ответственность
ГКУЗ «ЦОЗМАИТ» Минздрава КБР	- координация, кураторство, исполнение, согласование, утверждение сообщений и обращений граждан, в том числе с направлением ответов; - своевременное направление в подведомственные организации Минздрава КБР поступивших на ПОС сообщений и обращений граждан, по компетенции; - направление поступивших на ПОС сообщений и обращений, относящиеся к компетенции Минздрава КБР, через систему электронного документооборота Кабардино-Балкарской Республики в Минздрав КБР; - ежедневный общий мониторинг (контроль) работы на ПОС и контроль сроков исполнения и полноты ответов; - методическое сопровождение ответственных лиц подведомственных организаций Минздрава КБР; - взаимодействие с Министерством цифрового развития КБР по техническим вопросам функционирования ПОС; - еженедельная/ ежемесячная/ ежегодная подготовка общей сводной аналитики поступающих на ПОС сообщений и обращений с последующим направлением материалов в Минздрав КБР.	Общий организационный контроль и аналитическое сопровождение работы в ПОС, в том числе и подведомственных организаций.

	материалов в Минздрав КБР.	
Подведомственные медицинские организации	- обеспечение взаимодействия с ГКУЗ «ЦОЗМАИТ» Минздрава КБР по вопросам рассмотрения сообщений и обращений, поступающих на ПОС. - отработка сообщений и обращений, включая организацию подготовки необходимых сведений, строгое соблюдение установленных сроков рассмотрения, а также принятие мер по устранению выявленных в ходе работы недостатков.	Непосредственное рассмотрение вопросов, относящихся к деятельности, и своевременная подготовка ответа/информации.
Минздрав КБР	- рассмотрение сообщений и обращений, поступивших в Минздрав КБР на ПОС через СЭД КБР от уполномоченной организации; - подготовка проекта ответа заявителю и направление в ГКУЗ «ЦОЗМАИТ» Минздрава КБР через СЭД КБР; - рассмотрение аналитических отчетов уполномоченной организации.	Подготовка проекта ответа посообщениям/обращениям.

3. Порядок маршрутизации сообщений и обращений

Этап	Действие	Исполнитель / канал
1. Поступление	Обращение поступает в кабинет Минздрава КБР на платформе ПОС.	ПОС
2. Передача в Минздрав КБР	Уполномоченная организация фиксирует поступление и направляет сообщение и обращение в Минздрав КБР посредством системы электронного документооборота (СЭД).	Уполномоченная организация и Минздрав КБР/ СЭД
3. Передача в подведомственные организации	Уполномоченная организация распределяет сообщения и обращения в подведомственные организации Минздрава КБР.	Уполномоченная организация / ПОС
4. Подготовка проекта ответа	Минздрав КБР рассматривает обращение и готовит проект ответа заявителю.	Минздрав КБР / СЭД
5. Возврат проекта ответа	Минздрав КБР направляет проект ответа уполномоченной организации посредством СЭД.	Минздрав КБР и уполномоченная организация / СЭД
6. Направление ответа	Уполномоченная организация размещает/направляет ответ заявителю через ПОС в установленном порядке и отслеживает завершение обработки в установленные сроки.	Уполномоченная организация / ПОС
7.Подведомственные организации Минздрава КБР	Отрабатывает сообщения и обращения на ПОС, включая организацию подготовки необходимых сведений, строгое соблюдение установленных сроков рассмотрения, а также принятие мер по устранению выявленных в ходе работы недостатков.	Подведомственные организации Минздрава КБР/ ПОС