



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

П Р И К А З

01 октября 2025

№ 340

г. Барнаул

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края

В целях совершенствования и приведения организации работы с обращениями граждан в соответствие Федеральному закону от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» приказываю:

1. Утвердить Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края (приложение).

2. Признать утратившими силу:

приказы Министерства здравоохранения Алтайского края:

от 22.03.2018 № 77 «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края»;

от 29.12.2020 № 710 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Алтайского края от 22.03.2018 № 77»;

пункт 1.2.5 приказа Министерства здравоохранения Алтайского края от 30.05.2023 № 207 «О внесении изменений и признании утратившими силу некоторых приказов Главного управления Алтайского края по здравоохранению и фармацевтической деятельности, Министерства здравоохранения Алтайского края»;

абзацы четырнадцатый – двадцать четвертый пункта 1 приказа Министерства здравоохранения Алтайского края от 11.12.2023 № 568 «О внесении изменений в некоторые приказы Министерства здравоохранения Алтайского края».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Алтайского края Лазарева В.С.

4. Настоящий приказ подлежит опубликованию на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

Министр

Д.В. Попов

ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

приказом Министерства здравоохранения Алтайского края
от 01.10. 2025 № 340

ПОРЯДОК
рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края

1. Общие положения

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, в том числе устных обращений и сообщений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Министерство здравоохранения Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – «Единый портал»), официального сайта Министерства с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан, а также устных обращений и сообщений граждан, поступивших в Министерство, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон № 59-ФЗ»).

2. Требования к обращениям граждан

2.1. Обращения граждан, направленные в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Обращения граждан в письменной форме, адресатами которых являются Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: просп. Красноармейский, д. 95а, г. Барнаул, 656031. Обращения в форме электронных документов направляются с использованием Единого портала, официального сайта Министерства с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан.

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляют специалисты отдела документационного обеспечения, сектора по работе с обращениями граждан Министерства в соответствии с должностным регламентом.

2.4. Обращение гражданина в письменной форме в обязательном порядке должно содержать:

наименование государственного органа, в который направляется обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) со-

ответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому оно адресовано;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;

суть предложения, заявления или жалобы;

личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

2.5. Электронные обращения, направляемые в Министерство с помощью Единого портала, подаются гражданином, обрабатываются, регистрируются и рассматриваются в соответствии с Правилами 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, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2023 № 2334.

2.6. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

2.7. Обращение, содержащее в адресной части пометку «Лично», рассматривается на общих основаниях.

2.8. Ответ на обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также лице его подготавливающим, совершающим или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) текст обращения не позволяет определить суть его 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, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

5) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр здравоохранения Алтайского края (далее – «министр») либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Министерство.

Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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;

8) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

Кроме того, на поступившее в Министерство 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 № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменные обращения граждан подлежат обязательной регистрации специалистами отдела документационного обеспечения Министерства в течение 3 дней с момента поступления в Министерство или должностному лицу Министерства (для обращений в электронной форме моментом поступления считаются дата и время, выставленные автоматически при поступлении на официальный сайт Ми-

нистерства, для обращений в письменной форме – дата поступления корреспонденции в Министерство).

Обращения, поступившие через Единый портал, регистрируются автоматически в момент их подачи посредством Единого портала. Регистрация подтверждается присваиваемым Единым порталом регистрационным номером.

В случае поступления обращения гражданина в Министерство после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или нерабочего праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Должностные лица отдела документационного обеспечения Министерства по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение министру или заместителям министра.

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев, указанных в подпунктах 2 и 5 пункта 2.8 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального исполнительного органа, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Алтайского края с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 5 пункта 2.8 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с вышеуказанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру, заместителям министра, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Министерства.

3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственных власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам.

4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан,

организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, рассматриваются в соответствии с Федеральным законом № 59–ФЗ в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Министерства:

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

запрашивают в том числе в электронной форме необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных медицинских организациях и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

дают ответ в письменной форме (в форме электронного документа) на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пункте 2.8 настоящего Порядка;

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

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59–ФЗ, министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Министерстве, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

При подготовке поручения назначается ответственное лицо, осуществляющее свод информации при подготовке ответа. Соисполнители предоставляют информацию в свод не позднее, чем за 2 дня до срока подготовки ответа на обращение.

4.6. Для возможности проведения детального анализа обращений граждан и причин, способствующих их росту, обращения, поступившие в письменной форме, заносятся дополнительно в региональную программу «Программа для регистрации и анализа обращений граждан в здравоохранении».

4.7. В целях оперативного устранения системных проблем в здравоохранении, в случаях вновь поступивших обращений по сложным вопросам или повторных обращений по вопросам организации медицинской помощи, лекарственного обеспечения, исполнения по контрактам, специалист, отвечающий за рассмотрение обращения, подготавливает служебную записку на имя начальника профильного

отдела о выявленной проблеме и размещает ее в Единой системе электронного документооборота «Дело».

Начальник отдела после получения служебной записки проводит анализ ситуации по указанному вопросу, планирует и организует мероприятия по решению проблемы в течение 30 дней со дня получения.

4.8. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы, уведомление гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией, а также принятие иных решений в соответствии со статьей 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

4.9. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство или должностному лицу Министерства в письменной форме.

4.10. Контроль за своевременным рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших в Министерство, должностным лицам Министерства и находящимся в их компетенции, осуществляется посредством Единой системы электронного документооборота «Дело».

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом № 59-ФЗ, законом Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края», Положением о Министерстве здравоохранения Алтайского края, утвержденным указом Губернатора Алтайского края от 05.12.2016 № 151.

5.2. Личный прием граждан по вопросам, отнесенным к компетенции Министерства, проводится в целях поддержания непосредственных контактов Министерства с населением, исключения коррупционных проявлений и оперативного решения актуальных вопросов на основе качественного и своевременного рассмотрения обращений граждан.

5.3. Личный прием граждан в Министерстве проводит министр, в случае его отсутствия – заместители министра.

5.4. При осуществлении личного приема обеспечивается контроль за качеством ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемыми разъяснениями по вопросам, отнесенным к сфере деятельности Министерства.

5.5. Организация личного приема граждан в Министерстве включает:

- предварительную запись граждан;
- регистрацию граждан;
- прием граждан министром или его заместителями;
- первичную обработку материалов приема;
- направление поручения исполнителям;
- подготовку ответов заявителям.

5.6. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется специалистами Министерства по телефону: 8(3852) 62-80-98.

Информация о порядке проведения личного приема граждан (порядок записи, номер телефона, место, дни и часы приема, условия приема, наличие необходимых документов) размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Обращение гражданина о записи на личный прием к министру должно соответствовать следующим требованиям:

просьба заявителя о личном приеме не должна быть анонимной;

интересующий заявителя вопрос должен относиться к компетенции Министерства;

обращение гражданина в случае необходимости могут подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

представляемые заявителем материалы не должны содержать нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

Гражданину будет отказано в записи на личный прием в случаях если обращение не соответствует вышеуказанным требованиям настоящего Порядка.

Если интересующий заявителя вопрос не относится к полномочиям Министерства, то лицу, обратившемуся с просьбой о записи на прием к министру либо его заместителям, должно быть дано соответствующее разъяснение об обращении в уполномоченный орган для решения его вопроса по существу.

Если в вопросе о записи на личный прием обжалуется судебное решение, гражданину отказывается в записи на личный прием с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

5.7. Обращения о записи на личный прием заносятся в карточку личного приема (приложение к настоящему Порядку) и передаются в отдел по работе с обращениями граждан и контролю качества Министерства для предварительной работы (уточнения фактов обращений гражданина по данному вопросу ранее, запроса информации при необходимости в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, оперативного решения вопроса обратившегося).

5.8. Министр, заместитель министра в случае необходимости дает поручения специалистам соответствующих отделов Министерства о подготовке необходимых материалов по рассматриваемому вопросу к дате личного приема.

5.9. Личный прием граждан проводится в отдельном кабинете для приема граждан с возможностью посещения маломобильными гражданами в соответствии с графиком приема, размещаемым на официальном сайте Министерства.

5.10. Министр, заместитель министра при ознакомлении с информацией о произведенной записи на личный прием вправе дать поручение по решению вопросов граждан должностными лицами Министерства, в компетенцию которых в соответствии с их должностными регламентами входят рассматриваемые вопросы.

5.11. Запись на личный прием в текущем месяце осуществляется до полной записи (8 человек) и прекращается за 3 рабочих дня до даты приема. Запись граждан, не вошедших в запись на текущий месяц, переносится на следующий.

5.12. Информация о дате, времени и месте приема гражданина доводится до гражданина специалистами Министерства с использованием контактных данных, изложенных в обращении.

5.13. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности, учитывая время, отведенное на личный прием (15 минут), общей продолжительностью не более 2-х часов.

5.14. На личный прием может прийти группа лиц, если вопрос обращения затрагивает одновременно интересы указанных граждан либо неопределенного круга лиц. Желание граждан прийти на личный прием в составе группы должно быть выражено при записи на личный прием.

5.15. Личный прием недееспособного либо ограниченно дееспособного гражданина осуществляется в присутствии его представителя.

5.16. По решению министра, заместителя министра к участию в проведении приема граждан могут привлекаться иные специалисты Министерства.

5.17. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.18. Во время приема граждан может осуществляться видео- или аудиозапись в целях обеспечения безопасности.

Если принято решение о необходимости съемки граждан уведомляется о проведении аудио- и видеосъемки, в карточке приема делается отметка о данном факте с указанием причин необходимости.

В случае если гражданином заявлено о желании вести съемку ему разъясняется запрет на производство им аудио- и видеосъемки в ходе проведения личного приема с обоснованием запрета возможностью обнародования и дальнейшего использования записи разговора или изображений как иных граждан, реализующих право на личное обращение, так и должностных лиц Министерства, обеспечивающих реализацию данного правомочия, без их согласия.

5.19. Учет личного приема граждан осуществляется по карточкам личного приема, которые регистрируются в Единой системе электронного документооборота «Дело».

5.20. В случае если интересующий гражданина вопрос на момент приема является очевидным и не требует дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия гражданина, может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях дается ответ в письменной форме по существу поставленных в обращении вопросов в течение установленного законом срока.

5.21. В случаях если на личном приеме возникают новые вопросы и обращения, которые не могут быть решены непосредственно во время приема, гражданину предлагается оставить обращение в письменной форме, которое в установленном порядке подлежит регистрации и последующему направлению на рассмотрение по существу структурными подразделениями Министерства в соответствии с их компетенцией.

5.22. Содержание как устных обращений, так и обращений в письменной форме граждан во время личного приема заносится в карточку личного приема.

5.24. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5.23. Личный прием не проводится, а начатый личный прием прекращается в следующих случаях, если:

гражданин, либо группа лиц, либо представитель гражданина осуществляет видео- и (или) аудиозапись личного приема без согласия должностного лица, проводящего личный прием;

гражданин, либо группа лиц, либо представитель гражданина имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения, или находит-

ся в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;

гражданин, либо группа лиц, либо представитель гражданина совершает действия, нарушающие общественный порядок, представляющие непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбляет присутствующих на приеме должностных лиц, угрожает насилием либо иными опасными действиями.

Информация об указанных фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

6. Организация работы с устными обращениями и сообщениями граждан

6.1. Прием, учет и систематизация устных обращений граждан.

Обращения в устной форме принимаются в ходе личного приема министра или заместителя министра, приема должностных лиц Министерства.

Обращения в устной форме, поступившие в ходе личного приема министра, заместителя министра, регистрируются в Единой системе электронного документооборота «Дело».

Обращения в устной форме, поступившие в ходе приема должностных лиц Министерства, регистрируются с использованием региональной программы «Программа для регистрации и анализа обращений граждан в здравоохранении».

В ходе приема уточняется, нужен ли заявителю ответ в письменной форме. Если ответ не требуется, и заявитель подтверждает это своей подписью в карточке личного приема, то ответ в письменной форме на такие обращения не дается. По желанию заявителя на устные обращения предоставляется ответ в письменной форме.

6.2. Прием, учет и систематизация сообщений граждан.

К категории сообщений относятся сообщения, поступившие на горячую линию и платформу обратной связи Единого портала.

Сообщения, поступившие на горячую линию, регистрируются с использованием региональной программы «Программа для регистрации и анализа обращений граждан в здравоохранении», и в режиме онлайн диспетчерами передаются для рассмотрения ответственным за исполнение (в медицинские организации по месту прикрепления или лечения заявителя, АКГУП «Аптеки Алтай» или Министерство – в зависимости от вопроса). Для решения вопроса с заявителем связывается ответственный за исполнение в установленные сроки, ответ в письменной форме не дается.

Сообщения, поступившие на платформу обратной связи Единого портала, регистрируются и обрабатываются с использованием платформы обратной связи Единого портала. Ответ формируется и направляется заявителю в форме сообщения через платформу обратной связи Единого портала.

6.3. Сроки рассмотрения устных обращений и сообщений граждан.

Для устных обращений и сообщений граждан, поступивших в ходе личного приема министра, заместителя министра, приема должностных лиц Министерства или на горячую линию, установлены следующие сроки рассмотрения:

по вопросам, носящим срочный характер, в том числе обеспечения лекарственными препаратами льготной категории граждан, организации неотложной помощи, госпитализации и перевода тяжелобольных – 1 рабочий день;

по вопросам доступности медицинской помощи – до 3 рабочих дней;

по иным вопросам – до 5 рабочих дней (с учетом проведения при необходимости врачебной комиссии).

Для сообщений, поступивших через платформу обратной связи Единого портала, установлены ускоренные сроки рассмотрения, не превышающие 10 календарных дней, если иное не предусмотрено решением Правительства Российской Федерации.

6.4. Организация контроля за работой с устными обращениями и сообщениями граждан.

Контроль за работой с устными обращениями и сообщениями граждан, поступившими в ходе приема министра, заместителя министра, должностных лиц Министерства или на горячую линию, осуществляется через региональную программу «Программа для регистрации и анализа обращений граждан в здравоохранении»:

за изменением статуса обращения: «новое», «в работе», «обоснованно», «частично обоснованно», «не обоснованно»;

за сроками рассмотрения обращений и сообщений граждан;

за удовлетворенностью граждан решением их вопросов путем ежедневного опроса по телефону 10 % заявителей и отметкой в программе.

Контроль осуществляется ежедневно специалистами сектора по работе с обращениями граждан Министерства.

Контроль за полнотой и своевременностью рассмотрения сообщений, поступивших через платформу обратной связи Единого портала, в том числе в краевых медицинских организациях, осуществляют специалисты сектора по работе с обращениями граждан Министерства.

7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Обращения граждан в письменной форме вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в архив.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

подлинник обращения в письменной форме или (если оно подлежало возврату) копия обращения;

резолюция должностного лица Министерства;

письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение;

копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

ПРИЛОЖЕНИЕ
к Порядку рассмотрения обращений
граждан в Министерстве
здравоохранения Алтайского края

Контроль
Подлежит возврату

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

Министерство здравоохранения Алтайского края № _____ от _____

Корреспондент:

Адрес:

Телефон: _____

Социальное положение: _____

Краткое содержание:

Исполнители:

Резолюция:

Плановая дата:

Министр

(ФИО)

(Подпись)

Письменного ответа не требуется _____ подпись заявителя