



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

ПРИКАЗ

24.08.2026

№ 23-17

г. Чита

**Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений
граждан в Министерстве здравоохранения Забайкальского края**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 июля 2015 года № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации», на основании Положения о Министерстве здравоохранения Забайкальского края **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Забайкальского края (прилагается).
2. Опубликовать настоящий приказ на сайте «официальный интернет-портал правовой информации исполнительных органов государственной власти Забайкальского края» в сети «Интернет».
3. Контроль исполнения данного приказа оставляю за собой.

Министр

О.В. Немакина

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства здравоохранения
Забайкальского края

от 21.08.2026 № 23-17

Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Забайкальского края

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Забайкальского края (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, направленных в письменной форме или в форме электронного документа, направленного с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал), либо на официальный сайт Министерства здравоохранения Забайкальского края (<https://minzdrav.75.ru>) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и аутентификацию граждан, включая организацию рассмотрения устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, осуществление контроля за соблюдением порядка в структурных подразделениях Министерства здравоохранения Забайкальского края (далее – Министерство).

2. Сотрудники Министерства осуществляют рассмотрение обращений граждан в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

3. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделами, рассматривающими обращения граждан и ведущими документоведрами отдела кадровой политики в части осуществления приема, регистрации почтовых отправок на обращения граждан.

4. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состоянием делопроизводства в структурных подразделениях Министерства несут ответственные лица.

5. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному приему, регистрации и рассмотрению.

II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений

6. Форма подачи обращений граждан в Министерство:

1) письменно при направлении бумажного письма через почту России или передаче лично в Министерство по адресу: 672090, г. Чита, ул. Богомягкова, д.23.

2) в электронной форме при направлении обращения через информационные системы общего пользования:

официальный сайт Министерства - <https://minzdrav.75.ru/> раздел «Интернет-приемная»; подраздел «Создать обращение»;

Федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг» с обеспечением идентификации и (или) аутентификации граждан;

информационно-аналитическую систему «Медиалогия» (далее – Инцидент-менеджмент);

интернет-портал «Голос Забайкальца» - golos75.ru/#/main;

3) устно в ходе личного приема министра здравоохранения Забайкальского края и его заместителей или при устном обращении на «Горячую линию» по номерам телефона 8 (800) 350 4803, 8 (3022) 21-03-03 или региональный контакт - центр по номеру телефона – 122.

7. Режим работы Министерства:

понедельник-четверг с 08.45 час. до 18.00 час.;

пятница с 08.45 час. до 16.45 час.;

обед с 13.00 час. до 14.00 час.

8. График личного приема граждан в Министерстве размещен на официальном сайте Министерства:

График приема граждан по личным вопросам в Министерстве здравоохранения Забайкальского края

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Дни и часы приема	Телефон
1	Немакина Оксана Владимировна	Министр здравоохранения	1 и 3 среда каждого месяца с 15.00 до 17.00	21-11-10
2	Горлач Елена Викторовна	Помощник министра	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-11-10
3	Масюта Екатерина Николаевна	Заместитель министра по правовым вопросам	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-18-58
4	Коваленко Людмила Александровна	Заместитель министра по финансовым вопросам	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-02-85
5	Дуденко Роман Олегович	Заместитель министра – начальник отдела организации оказания первичной медико-санитарной помощи	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-09-12
6	Якименко Светлана Евгеньевна	Заместитель министра – начальник отдела охраны материнства и детства	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-18-58
7	Аранина Елена Геннадьевна	Заместитель министра - начальник отдела организации медицинской помощи взрослому населению	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-02-85
8	Лоскутникова Яна Сергеевна	Начальник отдела лекарственного обеспечения и закупок	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-10-04
9	Сенижук Альбина Ивановна	Начальник отдела стратегического планирования и развития	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-06-28
10	Климович Кирилл Иванович	Начальник отдела лицензирования медицинской и фармацевтической	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-04-93

		деятельности		
11	Бизяева Ирина Эдуардовна	Начальник отдела правового обеспечения	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-04-35
12	Лазарева Елена Владимировна	Начальник отдела кадровой политики	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-04-85
13	Иняева Татьяна Вадимовна	Начальник отдела бухгалтерского учета и контроля – главный бухгалтер	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-02-94
14	Сарина Ольга Владимировна	Начальник отдела ведомственного контроля и управления качеством оказания медицинской помощи	ежедневно с 14.15 до 15.15	21-18-60

III. Требования к письменному обращению

9. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также переданное в ходе личного приема граждан обращение. Должностными лицами Министерства обращение подлежит обязательному рассмотрению после его регистрации.

10. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает наименование органа исполнительной власти – Министерство здравоохранения Забайкальского края, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес или адрес электронной почты по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

12. Обращение, поступившее в форме электронного документа, оформляется с указанием фамилии, имя, отчества (последнее - при наличии) гражданина, а также указывается его адрес электронной почты, либо используется адрес (уникальный идентификатор) его личного кабинета на Едином портале или в иной информационной системе государственного органа, обеспечивающей идентификацию и (или) аутентификацию гражданина, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

13. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность и сообщает суть обращения, данное обращение заносится должностным лицом в личную карточку гражданина, регистрируется, при необходимости детального рассмотрения передается должностным лицом по компетенции для рассмотрения в установленные законом сроки.

IV. Прием и регистрация обращений

14. Поступающие в Министерство письменные и в форме электронного документа обращения принимаются ведущими документаоведами отдела кадровой политики (далее – делопроизводитель), на которых возложены функции по документационному обеспечению на основании приказа Министерства здравоохранения Забайкальского края от 25 июня 2020 года № 326/ОД «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Забайкальского края».

15. Поступившие в Министерство обращения делопроизводителем проверяются на правильность адресности корреспонденции и подлежат регистрации в течение трех дней со дня поступления в Министерство.

16. Регистрация обращений граждан осуществляется в системе электронного документооборота в модуле «Обращения граждан», «Личный прием граждан» отдельно от всего документооборота.

17. Делопроизводителем на первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу проставляется регистрационный штамп с указанием даты регистрации и входящего номера.

18. Зарегистрированное обращение направляется министру для наложения резолюции.

19. После наложения резолюции министром обращение возвращается делопроизводителю для оформления резолюции, ее внесения в систему электронного документооборота с указанием ответственного исполнителя, соисполнителей (при наличии) и контрольных сроков рассмотрения.

20. При одновременном поступлении нескольких обращений одного и того же содержания, от одного и того же автора осуществляется регистрация только одного обращения, с отметкой о количестве дублированных обращений.

21. В случае поступления в Министерство обращения гражданина после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в нерабочий праздничный или выходной день, регистрация обращения осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

22. В случаях, когда обращение рассматривается несколькими структурными подразделениями Министерства, ответственным исполнителем является должностное лицо, определенное министром в качестве ответственного исполнителя или указанное в резолюции первым. Ответственный исполнитель осуществляет сбор информации, координацию работы других исполнителей, указанных в резолюции для подготовки ответа.

23. При рассмотрении обращения руководителем структурного подразделения обеспечивается запрос, сбор необходимой информации, рассмотрение и подготовка ответа на обращение.

В случаях, когда руководителем структурного подразделения при рассмотрении обращения выявлена необходимость проведения проверки, руководитель структурного подразделения в течение семи рабочих дней с

момента получения обращения направляет обращение, копии запросов, ответы на запросы и иную полученную информацию в отдел ведомственного контроля и управления качеством оказания медицинской помощи для проведения проверки по компетенции.

24. В отдел ведомственного контроля и управления качеством оказания медицинской помощи направляются обращения граждан для проведения проверок в соответствии с Порядком организации и проведения ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях, подведомственных Министерству здравоохранения Забайкальского края, утвержденного приказом Министерства от 24 июня 2026 года № 434/ОД (п.5 приказа Минздрава РФ от 31 июля 2020 года № 787н).

25. Зарегистрированные письменные обращения гражданину не возвращаются. Возврат письменного обращения гражданина возможен до его регистрации.

По письменному запросу гражданина ему могут быть возвращены документы, приложенные к обращению. Документы, приложенные к обращению, могут быть возвращены гражданину, как во время рассмотрения его обращения, так и во время их архивного хранения.

V. Личный прием граждан

26. Личный прием граждан министром, заместителями министра, начальниками отделов Министерства осуществляется в соответствии с графиком личного приема.

27. Личный прием граждан министром осуществляется в отведенное для приема время по предварительной записи у секретаря лично, либо по телефону.

28. При личном приеме министром гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

29. Граждане приглашаются на прием к министру в порядке очереди.

30. Результаты личного приема министра заносятся в карточку «Карточка регистрации личного приема граждан» (приложение к настоящему приказу).

31. Результаты личного приема министром регистрируются секретарем министра, результаты личного приема заместителей министра, начальников отделов передаются секретарю министра, который передает их для регистрации в СЭД делопроизводителю.

32. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть предоставлен ему устно в ходе личного приема с указанием соответствующей записи в карточке личного приема. В случае если изложенные в обращении обстоятельства требуют дополнительного решения, либо проведения проверки, гражданину даются разъяснения о необходимости детального рассмотрения обращения в установленные законом сроки в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года

№ 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – закон № 59-ФЗ).

33. В случае дополнительного рассмотрения обращения, либо проведения проверки обращение по результатам личного приема направляется на регистрацию с последующим направлением по компетенции в структурные подразделения для дальнейшего рассмотрения в установленные законом № 59-ФЗ сроки.

VI. Основания для отказа в предоставлении ответа на поставленные в обращении вопросы

34. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

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

36. Письменное обращение, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. Гражданин, направивший обращение, в данном случае уведомляется о недопустимости злоупотребления правом.

37. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит перенаправлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

39. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, возможно принятие решения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство или перенаправлялись в Министерство из одного и того же государственного органа, органа местного самоуправления или одного и того

же должностного лица. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

40. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства 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.

41. 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.

VII. Порядок рассмотрения обращений граждан

42. Организация работы с обращениями граждан в Министерстве осуществляется в соответствии с законом № 59-ФЗ.

43. Срок рассмотрения обращения составляет тридцать календарных дней со дня их регистрации.

44. Срок рассмотрения обращения может быть продлен на тридцать дней в исключительных случаях при условии письменного уведомления гражданина, направившего обращение.

45. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пунктах 1, 8-11 части 3 статьи 5, части 1 статьи 6 закона Забайкальского края № 2486-ЗЗК от 1 апреля 2025 года «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Забайкальском крае», составляет пятнадцать дней со дня регистрации обращения.

46. Срок рассмотрения обращений граждан, указанных в пунктах 1, 8-11 части 3 статьи 5, части 1 статьи 6 закона Забайкальского края от 1 апреля 2025 года № 2486-ЗЗК «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Забайкальском крае», может быть продлен на пятнадцать дней в исключительных случаях, при условии письменного уведомления гражданина, направившего обращение.

47. Обращение гражданина может быть перенаправлено на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией в течение семи дней со дня регистрации обращения. О перенаправлении обращения письменно сообщается гражданину, направившему обращение.

Карточка регистрации личного приема граждан

Забайкальский край, г. Чита, ул. Богомыжкова, д. 23, e-mail: priemnaya@minzdrav.e-zab.ru

КАРТОЧКА РЕГИСТРАЦИИ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

№ РК _____ от « _____ » 202 _____ г.	
Ф.И.О. заявителя:	
Дата рождения:	
Социальное положение:	
Адрес регистрации:	
Почтовый/электронный адрес для ответа:	= / = / = / = / = / = / = / = / = / = /
Контактный телефон:	
Краткое содержание обращения:	
Решение, принятое по устному обращению / статус:	
	С устным ответом согласен(на) Письменный ответ не требуется _____ / _____ / (подпись) (ф.и.о.)
Срок исполнения:	« _____ » 202 _____ г.
Прием провел:	_____ (должность) _____ (ф.и.о.) / _____ (подпись)