



КонсультантПлюс

Приказ минздрава Нижегородской области от
14.12.2022 N 315-1091/22П/од
(ред. от 19.07.2024)
"Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
министерстве здравоохранения
Нижегородской области"
(Включен в Реестр нормативных актов органов
исполнительной власти Нижегородской
области 10.01.2023 N
22295-315-315-1091/22П/од)

Документ предоставлен **КонсультантПлюс**

www.consultant.ru

Дата сохранения: 17.03.2025

Включен в Реестр нормативных актов органов исполнительной власти Нижегородской области
10 января 2023 года N 22295-315-315-1091/22П/од

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ
от 14 декабря 2022 г. N 315-1091/22П/од

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОЛОЖЕНИЯ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов минздрава Нижегородской области
от 24.10.2023 N 315-905/23П/од, от 13.05.2024 N 315-400/24П/од,
от 19.07.2024 N 315-622/24П/од)

В соответствии с Федеральным [законом](#) от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", [Законом](#) Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" приказываю:

1. Утвердить [Положение](#) о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

- [приказ](#) министерства здравоохранения Нижегородской области от 5 февраля 2018 г. N 45 "Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области";

- [приказ](#) министерства здравоохранения Нижегородской области от 23 мая 2018 г. N 228 "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области, утвержденное приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 5 февраля 2018 г. N 45";

- [приказ](#) министерства здравоохранения Нижегородской области от 22 июля 2019 г. N 315-417/19П/од "О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области, утвержденное приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 5 февраля 2018 г. N 45".

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Нижегородской области Коваленко Т.Н.

Заместитель Губернатора
Нижегородской области,
министр

Д.В.МЕЛИК-ГУСЕЙНОВ

Утверждено
приказом
министерства здравоохранения
Нижегородской области
от 14.12.2022 N 315-1091/22П/од

ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

Список изменяющих документов
(в ред. приказов минздрава Нижегородской области
от 24.10.2023 N 315-905/23П/од, от 13.05.2024 N 315-400/24П/од,
от 19.07.2024 N 315-622/24П/од)

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области (далее - Положение, Министерство) определяет порядок организации личного приема граждан в Министерстве, приема и регистрации обращений, рассмотрения зарегистрированных обращений, осуществления контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Министерства.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федеральный закон N 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. N 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области" (далее - Закон Нижегородской области N 124-З), Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. N 920, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. N 912 (далее - Инструкция по делопроизводству), постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. N 493 "О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи", Положения о министерстве здравоохранения Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 23 ноября 2007 г. N 435.

1.3. Информация о местонахождении Министерства, почтовом адресе, адресе электронной почты, графике работы и контактных телефонах размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Местонахождение Министерства: 603022, Нижегородская область, г.о. город Нижний

Новгород, г. Нижний Новгород, ул. Малая Ямская, д. 78А.

Почтовый адрес: 603082, Нижегородская область, г.о. город Нижний Новгород, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

График работы Министерства: понедельник - четверг с 9:00 до 18:00; пятница с 9:00 до 17:00; перерыв на обед с 12:00 до 12:48; суббота и воскресенье - выходные дни.

Телефон контакт-центра Минздрава ("Служба 122") для приема устных обращений: 122, (831) 413-11-13.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства (<https://zdrav-nnov.ru>), а также по адресу электронной почты Министерства: official@zdrav.kreml.nnov.ru, или посредством использования федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

(п. 1.3 в ред. [приказа](#) минздрава Нижегородской области от 24.10.2023 N 315-905/23П/од)

1.4. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального [закона](#) N 59-ФЗ и [Закона](#) Нижегородской области N 124-З, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения граждан в помещении для проведения личного приема граждан в Министерстве и на его официальном сайте.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Направленные в Министерство обращения (в письменной форме, в том числе непосредственно должностным лицам Министерства при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, в форме телеграммы, электронного документа) подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее - СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных.

Обращения, направленные с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", регистрации в СЭДО не подлежат.

Обращения в устной форме принимаются контакт-центром Министерства и в течение суток передаются для регистрации.

(п. 2.1 в ред. [приказа](#) минздрава Нижегородской области от 13.05.2024 N 315-400/24П/од)

2.2. Обращения граждан и организаций в письменной форме в обязательном порядке должны содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Министерства. Также автором обращения должны быть указаны свои фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлены дата и личная подпись.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов к обращению в письменной форме

автором обращения могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

В обращениях, поступивших в форме электронного документа, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", автор обращения в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

К таким обращениям автор обращения вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

(п. 2.2 в ред. [приказа](#) минздрава Нижегородской области от 24.10.2023 N 315-905/23П/од)

2.3. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых министром здравоохранения Нижегородской области (далее - Министр), первым заместителем Министра, заместителями Министра, в день приема оформляются в [Карточках](#) личного приема (Приложение 1 к настоящему Положению) и подлежат регистрации в СЭДО.

Учет обращений граждан осуществляется в [Журнале](#) учета обращений граждан (Приложение 2 к настоящему Положению).

3. Порядок работы по рассмотрению обращений

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) N 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан - не более тридцати дней со дня регистрации.

Обращения граждан, призванных на военную службу по мобилизации в соответствии с [Указом](#) Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 г. N 647 "Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации", или заключивших контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации или войска национальной гвардии Российской Федерации в ходе проведения специальной военной операции по демилитаризации и денацификации Украины (далее - СВО), или заключивших контракт с Министерством обороны Российской Федерации на прохождение военной службы в целях участия в СВО, а также принимающих участие в СВО военнослужащих, проходящих военную службу по контракту, и сотрудников (военнослужащих) войск национальной гвардии Российской Федерации, а также членов их семей рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации обращения.

(абзац введен [приказом](#) минздрава Нижегородской области от 19.07.2024 N 315-622/24П/од)

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

В соответствии с [частью 2 статьи 12](#) Федерального закона N 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного [частью 2 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ, Министр либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его

рассмотрения гражданина, направившего обращение.

3.3. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

В случае если обращение гражданина из числа лиц, указанных в абзаце втором пункта 3.2 настоящего Положения, содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, то такое обращение в течение пяти дней со дня регистрации направляется в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

(абзац введен приказом минздрава Нижегородской области от 19.07.2024 N 315-622/24П/од)

Обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации 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 абзаце 4 пункта 3.4 настоящего Положения.

В соответствии со статьей 5 Закона Нижегородской области обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение двадцати дней.

3.4. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

При получении обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, Министерство вправе оставить такое обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если текст 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 или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, 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 направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с [частью 4 статьи 10](#) Федерального закона N 59-ФЗ на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Министерство.

3.5. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

4. Порядок подготовки ответов на обращения

4.1. Руководитель структурного подразделения Министерства либо должностное лицо, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в

случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

- запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

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

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 3.4](#) настоящего Положения;

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

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству проект ответа гражданину на бланке Министерства и направляет его на согласование и утверждение.

4.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов (должностных лиц), готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения (при необходимости).

4.5. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" при его использовании, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.
(п. 4.5 в ред. [приказа](#) минздрава Нижегородской области от 24.10.2023 N 315-905/23П/од)

4.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

4.7. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет.

4.8. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

5. Контроль работы по рассмотрению обращений

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан Министром, первым заместителем Министра, заместителями Министра проводится во вторую среду месяца (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) с 14:00 до 18:00 в помещении для личного приема граждан по адресу: 603022, Нижегородская область, г.о. город Нижний Новгород, г. Нижний Новгород, ул. Малая Ямская, д. 78А, каб. 101, в соответствии с графиком, утвержденным Министром.
(в ред. [приказа](#) минздрава Нижегородской области от 24.10.2023 N 315-905/23П/од)

Запись на прием и предоставление информации о должностных лицах Министерства, проводящих личный прием, осуществляются ежедневно согласно графику работы Министерства по телефону (831) 435-31-81.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве.

В случае невозможности проведения личного приема граждан Министром, первым заместителем Министра, заместителями Министра его проводят другие должностные лица Министерства по поручению Министра.

В целях предупреждения инфицирования респираторными вирусами гражданам надлежит использовать средства индивидуальной защиты (маски, очки, перчатки) в случаях и порядке, предусмотренных действующим санитарным законодательством.

Гражданам, записанным на личный прием, уполномоченным лицом сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

Граждане, не включенные в список личного приема на ближайшую дату, включаются в список личного приема на последующие даты.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

6.3. Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и

полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, и иные категории граждан в соответствии с [частью 7 статьи 13](#) Федерального закона N 59-ФЗ.

6.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют 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 письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным [законом](#) N 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

6.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, то гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.6. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер санитарно-эпидемиологической безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

Для написания заявления непосредственно в Министерстве гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений.

В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Министерства.

7. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений граждан

7.1. Заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Министерство.

7.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

7.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за семь дней до истечения общего срока исполнения.

7.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

Приложение 1
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в министерстве
здравоохранения Нижегородской области

КАРТОЧКА
ЛИЧНОГО ПРИЕМА

N _____ " ____ " _____ 202__
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина: _____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: _____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное за
исполнение поручения:

Отметка о результате приема: _____

Примечание: _____

Подпись _____

Приложение 2
к Положению о порядке рассмотрения
обращений граждан в министерстве
здравоохранения Нижегородской области

ЖУРНАЛ
УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	№ карточки личного приема	Регистрационный № в СЭДО	Ф.И.О., контактные телефоны	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Фамилия, инициалы лица, проводившего прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующего в проведении приема	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8