



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

П Р И К А З

«13» 04. 2026

№ 298

О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 12.02.2021 № 135 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту здравоохранения города Севастополя»

В соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлениями Правительства Севастополя от 27.04.2023 № 222-ПП «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, запросами информации, адресованными Губернатору города Севастополя, первому заместителю Губернатора города Севастополя, заместителям Губернатора города Севастополя, Правительству Севастополя», от 27.11.2023 № 535-ПП «Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения города Севастополя»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести в приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 12.02.2022 № 135 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту здравоохранения города Севастополя», следующие изменения:

1) преамбулу изложить в следующей редакции:

«В соответствии с федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлениями Правительства Севастополя от 27.04.2023 № 222-ПП «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, запросами информации, адресованными Губернатору города Севастополя, первому заместителю Губернатора города Севастополя, заместителям Губернатора города Севастополя, Правительству Севастополя», от 27.11.2023 № 535-ПП

«Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения города Севастополя».

2. Внести в Инструкцию по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту здравоохранения города Севастополя, утвержденную приказом Департамента здравоохранения города Севастополя от 12.02.2021 № 135 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту здравоохранения города Севастополя», следующие изменения:

1) абзац седьмой пункта 1.1 изложить в следующей редакции:

«– Закон города Севастополя от 30.04.2022 № 737-ЗС «О Правительстве Севастополя».»;

2) пункт 1.4 изложить в следующей редакции:

«1.4. Все термины в настоящей Инструкции употребляются в значениях, определенных Законами № 59-ФЗ и № 8-ФЗ, Методическими рекомендациями по учету, систематизации и обобщению обращений и запросов российских и иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц, результатов их рассмотрения и принятых по ним мер в государственных органах и органах местного самоуправления, утвержденными решением по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций от 20.09.2018 № А1-3449о.

Основные термины, используемые в Инструкции:

– первичное обращение – обращение по вопросу, ранее не рассматривавшемуся должностными лицами Департамента, либо поступившее от лиц, ранее не обращавшихся по уже рассматривавшемуся вопросу;

– вторичные обращение – обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента или должностного лица, в адрес или на имя которых оно поступило, но содержащее информацию о предыдущем рассмотрении данных вопросов Департаментом или должностными лицами, в компетенцию которых входит их решение, в случае отсутствия результатом рассмотрения обращения Департаментом, в том числе на портале ССТУ.РФ;

– массовое обращение – аналогичные обращения двух и более заявителей по одному и тому же вопросу;

– дубликат обращения – повторный экземпляр или копия одного и того же обращения от одного и того же заявителя;

– повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в котором обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению, поступившему в адрес должностных лиц Департамента или указывается на недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения, либо сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

– запрос – обращение пользователя за информацией в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в Департамент либо к его должностному лицу о предоставлении информации о деятельности Департамента;

– пользователь информацией – гражданин (физическое лицо), общественное объединение, осуществляющее поиск информации о деятельности государственных органов;

– «не обращение» – текст, направляемый для ознакомления (с приложением печатной продукции, экземпляров средств массовой информации, книг, буклетов, листовок, аудио- и видеоматериалов и т.п.) либо содержащий поздравление, соболезнование, приглашение, благодарность и не соответствующий требованиям, предъявляемым 59-ФЗ и 8-ФЗ к запросам информации, а также текст не являющийся ни открытым письмом, ни электронным сообщением.»;

3) абзац второй пункта 1.5 изложить в следующей редакции:

«В соответствии с приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 14.04.2025 № 210н «Об утверждении Порядка обеспечения условий доступности для инвалидов объектов инфраструктуры государственной, муниципальной и частной систем здравоохранения и предоставляемых услуг в сфере охраны здоровья, а также оказания им при этом необходимой помощи» в здание Департамента инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски должны быть обеспечены:»;

4) пункт 2.3 изложить в следующей редакции:

«2.3. В ходе приёма обращений специалистами по работе с ОГ осуществляется систематизация письменных обращений и обращений в иной форме, а также разделение их на категории: обращения граждан, запросы, «не обращения», определяется соответствие оформления письменных обращений граждан требованиям статьи 7 Закона № 59-ФЗ, запросов информации – требованиям статьи 18 Закона № 8-ФЗ, наличие всех заявленных приложений.

Таким образом, письменное обращение в обязательном порядке должно содержать:

– наименование государственного органа, в которое направлено письменное обращение, либо адресата, фамилию, имя, отчество или должность должностного лица;

– фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, направившего обращение, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

– суть обращения;

– дату и подпись автора.

К обращению могут быть приложены материалы и документы или их копии для подтверждения сведений и доводов, изложенных в обращении. Текст письменного обращения может быть оформлен машинописным или

рукописным способом на бумажном носителе в произвольной форме.

Обращение в форме электронного документа, поступившие на информационный ресурс «Интернет-приемная» либо с использованием Единого портала, подлежат рассмотрению в порядке, установленном 59-ФЗ.

Таким образом, электронное обращение в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- адрес электронной почты, указанному в обращении, либо по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале), по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Запрос должен содержать:

- наименование государственного органа, куда направляется запрос, фамилию, инициалы или должность должностного лица (если запрос поступил в письменной форме);

- фамилию, имя, отчество пользователя информации либо наименование юридического лица, общественного объединения, государственного органа или органа местного самоуправления, запрашивающего информацию, подпись (при направлении письменного запроса);

- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа.»;

5) дополнить подпункт 5.1 абзацами следующего содержания:

«в) не более 25 календарных дней со дня регистрации для отдельных категорий обращений граждан, поступающих в Департамент (приказ Департамента от 18.05.2021 № 419 «О сокращении сроков рассмотрения отдельных категорий обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения города Севастополя»):

- квоты на оказания высокотехнологической медицинской помощи;
- лекарственное обеспечение;
- работа аптек.»;

б) абзац первый пункта 6.1 изложить в следующей редакции:

«6.1. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Губернатора города Севастополя, заместителей Губернатора, Департамента.»;

7) абзац четвертый пункта 6.1 изложить в следующей редакции:

«– должностных лиц Департамента согласно приказу Департамента от 06.08.2024 № 649 «О праве подписи ответов на обращения граждан, поступившие в Департамент здравоохранения города Севастополя.»»;

8) абзац восьмой пункта 6.1 изложить в следующей редакции:

«– должностных лиц Департамента согласно приказу Департамента от 06.08.2024 № 649 «О праве подписи ответов на обращения граждан, поступившие в Департамент здравоохранения города Севастополя.»»;

9) абзац первый пункта 6.2.1 изложить в следующей редакции:

«6.2.1. Ответ на индивидуальное обращение направляется его автору, реквизит «Адресат» оформляется в соответствии с требованиями приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17.04.2023 № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», фамилия физического лица указывается в дательном падеже:»;

10) абзац первый пункта 6.10 изложить в следующей редакции:

«6.10. Подготовленные проекты ответов на обращения (запросы) граждан в обязательном порядке согласовываются с специалистом по работе с ОГ на соответствие проектов ответов требованиям Законов № 59-ФЗ, № 8-ФЗ и Государственному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.97-2025 «Национальный стандарт Российской Федерации. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Организационно-распорядительная документация. Требования к оформлению документов», утвержденный Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 26.06.2025 № 622-ст, настоящей Инструкции.»;

11) абзац второй пункт 8.5 изложить в следующей редакции:

«Правом безусловного и первоочередного приема обладают сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находятся трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей, депутаты Законодательного Собрания города Севастополя по вопросам депутатской деятельности.».

3. Настоящий приказ подлежит опубликовано на официальном сайте Департамента здравоохранения города Севастополя.

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя директора Департамента здравоохранения города Севастополя Гостева Д.А.

Директор Департамента
здравоохранения города Севастополя –
член Правительства Севастополя

В.С. Денисов