

# Порядок приема и рассмотрения обращений граждан

Материал опубликован 15 января 2014 в 13:20.

Обновлён 17 января 2018 в 15:41.

## Порядок приема и рассмотрения обращений граждан, направленных через официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации

Официальный сайт Министерства здравоохранения Российской Федерации является дополнительным средством для обеспечения возможности обращений граждан в Министерство по вопросам, входящим в его компетенцию.

1. Обращения граждан, направленные в электронном виде через официальный сайт Минздрава России, обрабатываются Отделом по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами и кадров (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).
2. Обращения граждан, поступившие в электронном виде, в соответствии с действующим законодательством не позднее чем в трехдневный срок регистрируются и направляются в зависимости от обозначенных в них проблем в департаменты Министерства либо в те федеральные органы исполнительной власти, органы исполнительной власти субъектов Российской Федерации или иные организации, к непосредственному ведению которых относится разрешение поставленных в обращениях вопросов.
3. Ответ автору электронного обращения направляется по его выбору:
  - в форме электронного документа, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и адрес электронной почты (e-mail);
  - в письменной форме, если им указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) и почтовый адрес.
4. На обращения, поступившие в электронном виде с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (последнее при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, Минздрав России не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.
5. При направлении обращений, касающихся обжалования судебных решений, необходимо иметь в виду следующее.

Согласно Конституции Российской Федерации, правосудие в России осуществляется только судом. Органы судебной власти самостоятельны и действуют независимо от законодательной и исполнительной властей. Решения судебных органов обжалуются в установленном законом процессуальном порядке. **Действующее законодательство запрещает всякое вмешательство в процесс отправления правосудия.**

6. Отдел по работе с обращениями граждан оставляет за собой право уточнить достоверность информации об отправителе запроса, а также, по необходимости, содержание запроса.

**Внимание!**

Обращения и переписка в электронном виде, направляемые в Минздрав России минуя предлагаемую форму ввода, к рассмотрению не принимаются.

Уважаемые пользователи! Просим с пониманием отнестись к некоторым ограничениям, связанным с особенностями обработки больших потоков информации:

- Размер электронного обращения не может превышать 2 тысячи знаков.
- Обращение может содержать вложенные документы и материалы в электронной форме в виде одного файла без архивирования. Размер файла вложения не может превышать 5 Мб. Для вложений допустимы следующие форматы файлов: txt, doc, rtf, xls, pps, ppt, pdf, jpg, bmp, png, tif, gif, psx, mp3, wma, avi, mp4, mkv, wmv, mov, flv. Иные форматы не обрабатываются в информационных системах Минздрава России.
- Письма, содержащие тексты большей длины, несколько копий документов, фотографии и другие допустимые вложения, следует направлять обычной почтой по адресу: Рахмановский пер., д. 3, г. Москва, ГСП-4, 127994.

### **Порядок рассмотрения письменных обращений**

Порядок рассмотрения обращений граждан регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», а также постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452 «О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти».

Информация о персональных данных авторов обращений, направленных в электронном виде, хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.

Информация о результатах рассмотрения обращений направляется в Администрацию Президента Российской Федерации, в соответствии с требованиями Указа Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 "О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций".

### **Адрес для письменных обращений граждан:**

Рахмановский пер., д. 3, г. Москва, ГСП-4, 127994.

Информацию о регистрации обращений, поступивших в Минздрав России, можно получить ежедневно с понедельника по четверг с 9-00 до 18-00 и в пятницу с 9-00 до 16-45 по телефону (495) 627-29-93, обеденный перерыв: с 12-00 до 12-45.

**Справочный телефон Минздрава России** – (495) 628-44-53, 627-29-44

[Приказ Министерства здравоохранения Российской Федерации от 28 июля 2015 г. № 493н «Об утверждении Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации».](#)