



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ
РАДА МІНІСТРІВ
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИКАЗ

От 21.12.2015 № 2048
г. Симферополь

*О внесении изменений в приказ
Министерства здравоохранения
Республики Крым от 16.07.2015
№1066 «О работе с обращениями
граждан в Министерстве
здравоохранения Республики Крым»*

Во исполнение Федерального закона от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О Порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с целью создания условий для реализации конституционных прав граждан на обращение

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ Министерства здравоохранения Республики Крым от 16.07.2015 №1066 «О работе с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым», изложив приложение к нему в новой редакции (прилагается).

2. Заведующему отделом организационной работы и документального обеспечения Куксинскому В.А. ознакомить с настоящим приказом руководителей структурных подразделений Министерства здравоохранения Республики Крым.

3. Директору ГБУ РК «Крымский медицинский информационно-аналитический центр» Тимофеевой Г.Б. направить настоящий приказ в подведомственные Министерству здравоохранения Республики Крым медицинские организации.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра Черницову С.И.

Министр

А.Голенко

**Приложение к приказу
Министерства здравоохранения
Республики Крым
от 16.07.2015 № 1066
в редакции приказа
Министерства здравоохранения
Республики Крым**

от _____ № _____

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым (далее – Положение) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство).

2. Положение распространяется на обращения граждан, поступающие в Министерство в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее – обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон), за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящее Положение не распространяется на:

3.1. жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон №210-ФЗ), в том числе жалобы на решения и действия (бездействие) органов исполнительной власти и их должностных лиц, поданные в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона №210-ФЗ;

3.2. запросы о предоставлении информации о деятельности Министерства, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

3.3. заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

3.4. обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. №273-ФЗ «О противодействии коррупции»;

3.5. ходатайства и жалобы, подлежащие рассмотрению в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

3.6. обращения граждан, вытекающих из отношений, складывающихся внутри коллективов коммерческих организаций и общественных объединений, регулируемых нормами федерального законодательства, их уставами и положениями.

3.7. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

4. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины:

обращение – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

предложение – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

устные обращения – обращения граждан, которые излагаются на личном приеме либо поступают по телефону «горячей линии» Министерства;

письменные обращения – обращения граждан, которые поступают с помощью почтовых и технических средств или передаются должностному лицу на личном приеме;

коллективные обращения граждан – обращения, подписанные двумя и более авторами, в том числе являющимися членами одной семьи или поступившие от общественных объединений, органов территориального общественного самоуправления, или резолюций и решения собраний, митингов;

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 Министерство, 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;

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

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

ответственный исполнитель – руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращения;

ответственное лицо – должностное лицо, которому поручено непосредственная работа по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

5. Работники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

6. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом организационной работы и документального обеспечения Министерства (далее – Отдел).

7. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.

8. Работники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений, обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

9. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению.

10. Положение обязательно для всех должностных лиц Министерства, должностных лиц учреждений, предприятий и организаций, подведомственных Министерству, в части их компетенции, при осуществлении деятельности по рассмотрению обращений граждан.

II. ПОРЯДОК ИНФОРМИРОВАНИЯ ГРАЖДАН ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

11. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: 295005, г.Симферополь, пр.Кирова, д. 13.

12. Адрес Министерства для самостоятельной подачи письменных обращений: г.Симферополь, пр.Кирова, д. 13, подъезд № 2.

13. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы в Интернет-приемной Портала Правительства Республики Крым: <http://uslugi.rk.gov.ru/>, ссылка на которую размещается на официальном сайте Министерства, с указанием адресата: Министерство здравоохранения Республики Крым.

14. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: (3652) 544-667.

15. Обращения также могут поступать по телефонам «Горячей линии», информация о работе которых размещается на официальном сайте Министерства.

16. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляет Отдел по телефонному номеру: (3652) 544-684.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Министерства, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

17. Иная справочная информация: контактные телефоны работников Министерства, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Министерства, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности которых осуществляет Министерство, размещается на официальном сайте Министерства.

18. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «Работа с обращениями граждан» официального сайта.

19. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» по адресу: г.Симферополь, ул.Пушкина, д.3, бюро пропусков здания Совета министров Республики Крым по адресу: г.Симферополь, пр.Кирова, д.13, подъезд № 2, а также на официальном сайте Министерства.

III. ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

20. Все поступающие в Министерство обращения граждан, направленные из иных органов власти, почтовые письменные обращения граждан, обращения в форме электронного документа, а также передаваемые лично гражданами обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в течение рабочего дня передаются в Отдел на первичное рассмотрение и регистрацию.

21. Письменное обращение должно содержать: наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), 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 может прилагать к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

22. Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

23. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру работниками Отдела. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения министром или его заместителями.

24. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением работниками Отдела:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;
- в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов и приложений (разорванные документы подклеиваются);
- г) сортируются ответы на запросы по обращениям;
- д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт.

В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

25. По выявленным нарушениям и недостаткам работниками Отдела составляются акты на письма:

- а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;
- б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
- в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя работниками Отдела.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй – приобщается к полученным документам.

26. Ошибочно (не по адресу) присланные письма работниками Отдела возвращаются на почту невскрытыми.

27. Отдел регистрирует поступившие обращения в информационной базе данных «Автоматизированная система обращений граждан» (далее – ИБД «АСОГ»).

28. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

29. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК).

30. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения в ИБД «АСОГ» и регистрационного номера обращения.

31. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня – регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

32. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

- а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;
- б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

33. Отдел подготавливает проект резолюции по назначению ответственных исполнителей в зависимости от содержания письменного обращения, направляет обращение с проектом резолюции на подпись министру, или одному из его заместителей (далее – Руководитель), в соответствии с их полномочиями согласно должностных регламентов, либо уполномоченному на то лицу, в соответствии с приказом о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан. Руководитель, либо уполномоченное лицо подписывает резолюцию не позднее следующего рабочего дня после поступления.

34. Обращения граждан по резолюции Руководителя, либо уполномоченного лица направляются тем ответственным исполнителям, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

35. При невозможности однозначной оценки сути обращения, для определения ответственного исполнителя заведующий Отделом проводит консультационную работу с руководителями структурных подразделений, Руководителями с целью определения ответственного исполнителя для своевременного и объективного рассмотрения обращения.

36. После утверждения проекта резолюции Руководителем, либо уполномоченным лицом, обращение направляется ответственному исполнителю для рассмотрения обращения и подготовки ответа с указанием даты направления.

37. Исполнение обращений, доложенных руководству Министерства, берется Отделом на контроль.

38. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям работники Отдела направляют копии обращения.

39. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в своей части несут все указанные в резолюции исполнители.

IV. ОРГАНИЗАЦИЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ МИНИСТЕРСТВА

40. Руководитель структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя знакомится с содержанием обращений в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет ответственного лица,

которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

41. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты направления обращения возвращает его в Отдел с пометкой для внесения соответствующих исправлений в ИБД «АСОГ» и передачи обращения по компетенции.

42. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Отдел на основании мотивированной резолюции руководителя структурного подразделения Министерства на РКК, либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

43. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение – ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения Министерства.

44. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения, когда, по мнению руководителя структурного подразделения – ответственного исполнителя, обращение не относится к его компетенции, он обязан в срок до 3 рабочих дней с даты получения обращения согласовать с Руководителем или уполномоченным лицом, который подписал резолюцию, направление обращения иному ответственному исполнителю, с обязательным уведомлением Отдела о замене ответственного исполнителя для внесения изменений об ответственных исполнителях в ИБД «АСОГ» и издания новой РКК с указанием другого ответственного исполнителя.

45. При отсутствии уведомления Отдела о смене ответственного исполнителя, ответственность за рассмотрение обращения возлагается на того ответственного исполнителя, который указан в регистрационной карточке обращения в ИБД «АСОГ».

46. При смене ответственного исполнителя Отдел обязан внести изменения в данные ИБД «АСОГ» и направить обращение новому ответственному исполнителю по уточненной резолюции с указанием даты направления.

47. Если вопросы, затронутые в обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц, соисполнители обязаны в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представить ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщить об их отсутствии.

48. При нарушении соисполнителями сроков исполнения, ответственный исполнитель уведомляет Руководителя и Отдел о нарушении

исполнительской дисциплины, с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях граждан.

49. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа визируется всеми ответственными лицами, указанными в резолюции.

50. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

51. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем структурного подразделения – ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

52. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед Руководителем о проведении комиссионной проверки.

При положительном решении приказом по Министерству создается комиссия, утверждается ее состав. После проведения комиссионной проверки ответственный исполнитель готовит ответ на обращение с учетом результатов проверки.

53. В случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в соответствии с частью 2 статьи 9 Закона. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством Министерства. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка составляется в двух экземплярах, один экземпляр остается у ответственного исполнителя, второй – передается в Отдел вместе со всеми материалами по рассмотрению обращения.

54. Обращения, содержащие сведения о систематическом ущемлении прав и свобод граждан, многочисленных или грубых нарушениях закона, а также обращения по наиболее актуальным (резонансным) вопросам проверяются, как правило, с выездом на место.

55. Обращения, содержащие информацию о смертельных случаях, связанных с медицинским вмешательством, направляются на рассмотрение в отдел контроля качества и безопасности медицинской деятельности департамента организации медицинской помощи. В сложных или спорных случаях должностное лицо отдела контроля качества и безопасности медицинской деятельности департамента организации медицинской помощи вносит предложение Министру по комиссионному рассмотрению обращения.

56. Руководители структурных подразделений Министерства вправе направлять за своей подписью руководителям учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, запросы о предоставлении

документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, которые должны быть предоставлены в разумный срок, но не более чем через 15 дней. В исключительных случаях данный срок может быть сокращен. Ответственность за своевременное и полное предоставление указанных документов и материалов несут руководители учреждений, организаций, предприятий, которым направлен соответствующий запрос.

57. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа. 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 (часть 1 статьи 11 Закона).

58. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения. При этом в Отделе снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве (часть 2 статьи 11 Закона).

59. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом (часть 3 статьи 11 Закона).

60. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению (часть 4 статьи 11 Закона).

61. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, Руководитель, должностное лицо 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 одно и то же структурное подразделение Министерства. Данное решение структурное подразделение – ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки), утвержденного лицом, принявшим решение о прекращении переписки, и

уведомляет гражданина, направившего обращение, с обоснованием причин прекращения переписки с ним, а также информированием о его праве на обжалование данного решения в установленном законом порядке (часть 5 статьи 11 Закона).

62. 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 (часть 6 статьи 11 Закона).

63. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу (часть 7 статьи 11 Закона).

64. При поступлении обращения (запроса) за подписью нескольких заявителей ответ о результатах проверки направляется каждому из них или одному из них (как правило, первому по расположению подписи) с предложением довести его содержание до сведения остальных авторов.

65. Обращения, в которых отсутствуют сведения, достаточные для их разрешения, либо не представляется возможным понять существо вопроса, в течение 7 дней со дня регистрации возвращаются заявителям с предложением восполнить недостающие данные, а при необходимости с разъяснением, куда им для этого следует обратиться.

66. Если в обращении содержится вопрос, информация по которому размещена на официальном сайте Министерства, в ответе заявителю дается информация об этом и указывается ссылка на сайт.

67. При отказе в удовлетворении обращения в ответе заявителю разъясняется порядок обжалования решения вышестоящему должностному лицу и (или) в суд.

68. Заявление гражданина о прекращении рассмотрения его обращения дает право руководителю структурного подразделения – ответственного исполнителя прекратить дальнейшее рассмотрение, если в полученных материалах нет сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем. Решение о прекращении рассмотрения принимает Руководитель.

69. Общий срок рассмотрения обращений в Министерстве по существу определяется в соответствии с Законом и составляет 30 календарных дней со дня регистрации. В исключительных случаях, при необходимости проведения специальной проверки, в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, либо принятия других мер, руководство Министерства или руководитель структурного подразделения – ответственного исполнителя вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

70. Обращения граждан на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым рассматриваются в течение 15 дней, если иной срок не установлен Аппаратом Совета министров Республики Крым.

71. Электронные сообщения, поступившие на официальный сайт Правительства Республики Крым в рубрику «Контроль качества выполняемых поручений. ГРАЖДАНЕ, СИГНАЛИЗИРУЙТЕ!» рассматриваются в течение 15 дней от даты направления сообщения из Аппарата Совета министров Республики Крым.

72. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно предшествующий ему последний рабочий день.

73. На устные обращения граждан, дается ответ в устной форме в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены, и заявитель не настаивает на письменном ответе.

74. При завершении рассмотрения обращений граждан ответственным лицом сверяется соответствие подготовленных ответов перечню адресатов, которым направляется информация о рассмотрении обращения, правильность указания адресов для отправки ответов.

75. При одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступлении дубликата до окончания разрешения основного обращения дается единый ответ.

76. Если дубликат поступил после разрешения основного обращения, то заявителю не позднее 10-дневного срока с момента регистрации дубликата ответ на него направляется со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение с приложением копии ответа.

77. Подготовленные ответы распечатываются в необходимом количестве основным исполнителем на бланке Министерства и не позднее, чем за 3 рабочих дня до наступления срока рассмотрения обращения, направляются на подписание с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

78. Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения, и руководителями соответствующих структурных подразделений Министерства,

79. В соответствии с частью 3 статьи 10 Закона ответ на обращение подписывается Руководителем, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом, в соответствии с настоящим Положением, либо приказом о наделении полномочиями при работе с обращениями граждан.

80. Ответы по результатам рассмотрения обращений, направляемые в Аппарат Президента Российской Федерации, Аппарат Правительства Российской Федерации, руководителям федеральных органов исполнительной власти, Главе Республики Крым, а в случае, если Глава Республики Крым не

совмещает свою должность с должностью Председателя Совета министров Республики Крым – Председателю Совета министров Республики Крым, его заместителям, Аппарат Совета министров Республики Крым, Председателю Государственного Совета Республики Крым, Комитеты, комиссии Государственного Совета Республики Крым, депутатам Государственного Совета Республики Крым, руководителям органов исполнительной власти Республики Крым подписываются министром или его заместителями.

81. Ответы заявителям по результатам рассмотрений обращений, не находящихся на контроле в вышестоящих органах власти, надзорных органах, и не требующих информирования соответствующих органов о результатах рассмотрения обращений, подписываются руководителями отделов и секторов, начальниками управлений, начальниками департаментов по компетенции.

82. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями отделов и секторов, готовятся за подписью начальников управлений Министерства.

Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными начальниками управлений Министерства, готовятся за подписью начальников департаментов Министерства.

Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными начальниками департаментов Министерства, готовятся за подписью Руководителя.

83. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

84. Руководители структурных подразделений Министерства вправе направлять обращения в соответствии с частью 3 статьи 8 Закона для рассмотрения по компетенции и ответа заявителю руководителям учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, при условии, что в обращении не обжалуются решение или действие (бездействие) этих руководителей, или организация работы учреждений, организаций, предприятий в целом.

85. Руководители учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, обязаны провести всестороннюю и объективную проверку фактов, изложенных в обращениях, о результатах рассмотрения обращения известить заявителя и Министерство с предоставлением копии ответа заявителю.

86. Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут руководители подведомственных Министерству учреждений, организаций, предприятий.

V. ПОРЯДОК ЗАВЕРШЕНИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

87. После утверждения Руководителем, либо уполномоченным на то лицом, ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы

предоставляются в Отдел для регистрации и отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения в Отдел ответственность за них несут ответственные исполнители.

88. Дата направления ответа на обращение заявителю является датой окончательного его исполнения.

89. Отдел, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные, обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, информирование органов власти, при необходимости, в установленные законом сроки, с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений.

90. В случае, если ответ заявителю необходимо направить по электронной почте, Отдел после внесения регистрационных данных, направляет первый экземпляр ответа ответственному исполнителю для изготовления и отправки заявителю скан-копии ответа.

91. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

92. После отправки ответа заявителю и в соответствующие органы власти Отдел обеспечивает внесение в ИБД «АСОГ» соответствующей информации об исполнении.

93. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

94. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в Отделе в соответствии с номенклатурой дел.

95. Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе в соответствии с номенклатурой дел.

96. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПРОВЕДЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

97. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства.

98. Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами с указанием графика приема руководством Министерства, места проведения приема, телефонов для предварительной записи на прием.

99. Министром проводится личный прием граждан в помещении ГБУЗ РК «Центр медицинской профилактики» по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства.

100. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром.

101. Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефонам приемных министра и заместителей министра, руководителей структурных подразделений Министерства, указанных на официальном сайте Министерства и информационных стендах в установленных местах.

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

103. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема.

104. При проведении личного приема граждан руководство Министерства вправе привлекать работников структурных подразделений Министерства.

105. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

106. В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личном приеме, необходимо проведение дополнительных мероприятий, Руководителем выносятся резолюции в карточке личного приема гражданина с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя из числа должностных лиц Министерства, которому поручено рассмотрение обращения по существу.

107. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

108. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

109. В соответствии с частью 6 статьи 13 Закона в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов о чем заносится информация в карточку личного приема.

110. Все карточки личного приема граждан направляются в Отдел для внесения данных личного приема граждан в ИБД «АСОГ».

VII. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

111. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

112. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

113. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

114. В ходе осуществления такого контроля работники Отдела имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

115. Отдел еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

116. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, считаются не рассмотренными, остаются на контроле до полного рассмотрения и ответа по существу.

117. Обращения, поступившие на рассмотрение в Министерство из Совета министров Республики Крым, могут быть поставлены на дополнительный контроль Аппаратом Совета министров Республики Крым.

118. Основаниями для постановки на контроль могут служить обстоятельства, свидетельствующие о незавершенности мероприятий по решению вопросов, поставленных в обращении.

119. В случае установления дополнительного контроля ответственные исполнители несут ответственность за работу по рассмотрению обращения до окончательного решения вопроса.

120. Отдел осуществляет контроль за рассмотрением обращений во взаимодействии с Аппаратом Совета министров Республики Крым, информирует Министра о нарушении сроков исполнения ответственными исполнителями.

121. Руководители структурных подразделений Министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

122. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

VIII. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

123. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

124. Руководителям учреждений, предприятий и организаций, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Крым в своей работе по обращениям граждан пользоваться положениями данного Положения.

125. Для обеспечения единого применения требований Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» использовать рекомендуемые образцы ответов по результатам рассмотрения обращений граждан.

126. Вопросы работы по обращениям граждан, не установленные данным Положением, регулируются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**Рекомендуемый образец письма
о направлении обращения по компетенции**

**Наименование органа,
(учреждения)**

**Копия:
Калинину И.П.
ул.Ленина, д.12, кв.14
г.Симферополь, 295000**

Министерство здравоохранения Республики Крым рассмотрело обращение Калинина И.П. по вопросу (краткое изложение сути вопроса).

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Министерство здравоохранения Республики Крым направляет по компетенции обращение Калинина И.П. для рассмотрения в соответствии с действующим законодательством и ответа заявителю в установленные законодательством сроки.

Заявителю сообщаем для сведения.

Приложение: на X л. в 1 экз. в 1-й адрес.

Руководитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия

**Рекомендуемый образец письма
гражданину о прекращении с ним переписки**

**Калинину И.П.
ул.Ленина, д.12, кв.14
г.Симферополь, 295000**

Уважаемый Иван Петрович!

В связи с тем, что Ваше обращение от 17.10.2015 содержит вопрос (изложить суть вопроса), на который Вам неоднократно давались письменные ответы по существу (письма Министерства здравоохранения Республики Крым от 31.01.2015 № К-40/4512/2, от 28.03.2015 № К-40/4632/2, от 12.05.2015 № К-40/4723/2), и при этом в этом обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, в соответствии с ч.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» Министерство здравоохранения Республики Крым уведомляет, что **дд.мм.гг** принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с Вами по данному вопросу.

Данное решение Вы можете обжаловать в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия

***Рекомендуемый образец письма
гражданину о продлении срока рассмотрения обращения
(продление срока допустимо не более чем на 30 дней)***

**Калинину И.П.
ул.Ленина, д.12, кв.14
г.Симферополь, 295000**

Уважаемый Иван Петрович!

В связи с направлением запроса в **Наименование органа, учреждения** о предоставлении документов, необходимых для рассмотрения Вашего обращения от 13.09.2015 (или иных исключительных случаях, указать конкретно), в соответствии с ч.2 ст.12 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации», Министерство здравоохранения Республики Крым уведомляет о продлении срока рассмотрения обращения до 13.11.2015.

Руководитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия

***Рекомендуемый образец письма
гражданину об оставлении обращения без ответа
и недопустимости злоупотребления правом***

**Калинину И.П.
ул.Ленина, д.12, кв.14
г.Симферополь, 295000**

Уважаемый Иван Петрович!

В связи с тем, что Ваше обращение от 17.09.2015 содержит оскорбительные выражения, Министерство здравоохранения Республики Крым в соответствии с ч.3 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращения граждан Российской Федерации» оставляет его без ответа по существу поставленных в нем вопросов.

Министерство здравоохранения Республики Крым обращает Ваше внимание о недопустимости злоупотребления правом при обращении в исполнительный орган государственной власти Республики Крым.

Данное решение Вы можете обжаловать в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия

**Рекомендуемый образец заключения
о прекращении переписки**

**УТВЕРЖДАЮ
Должность
Руководителя МЗ РК**

« ____ » _____ 20 ____ года

_____ И.О.Фамилия

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ
о прекращении переписки
по результатам рассмотрения обращений Калинина И.П.**

Министерством здравоохранения Республики Крым неоднократно рассматривались обращения Калинина И.П. по вопросу(ам) о (описать существо вопроса(-ов), по которому(-ым) заявитель неоднократно обращался).

Министерством здравоохранения Республики Крым обращения Калинина И.П. по вышеуказанному(-ым) вопросу(-ам) неоднократно рассматривались, полно, объективно и неоднократно проверялись. По обращениям были даны полные, исчерпывающие ответы от 21.01.2015 №К-5/6897/2, 24.02.2015 №К-5/1027/2, 06.03.2015 №К-5/1967/2, 10.03.2015 №КП-5/1841/2, 23.03.2015 №К-5/2300/2, 06.04.2015 №К-5/2803/2, 20.04.2015 №К-5/3928/2, 20.04.2015 №К-5/3928/2, 05.05.2015 №К-5/3780/2, 29.05.2015 №К-8/4991/2.

По результатам проведенных проверок доводы Калинина И.П. не нашли своего подтверждения, нарушения законодательства об охране здоровья граждан Российской Федерации, порядков оказания медицинской помощи не установлено.

Установлено, что Калинин И.П. (описать подробно результаты рассмотрения обращений с указанием принятых мер, при условии, что обращения были рассмотрены по существу и по ним были даны исчерпывающие ответы).

На основании изложенного, в соответствии с ч.5 ст.11 Федерального закона от 02.05.2015 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Министерство здравоохранения Республики Крым считает безосновательными очередные обращения Калинина И.П. и возможным прекратить переписку и рассмотрение обращений Калинина И.П. по вопросу(-ам).

Исполнитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия

Руководитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия

***Рекомендуемый образец служебной записки
при отсутствии обратного адреса***

**Должность Руководителя МЗ РК
И.О.Фамилия
заведующего отделом
(наименование подразделения)
И.О.Фамилия**

Служебная записка.

Отделом (наименование структурного подразделения) рассмотрено обращение Калинина И.П. на имя (в) по вопросу (описать существо вопроса).

В связи с отсутствием обратного адреса дать ответ на обращение Калинина И.П. не представляется возможным.

В соответствии с п.1 ст.11 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» прошу направить материалы рассмотрения обращения Калинина И.П. в дело.

Руководитель
(должность)

Инициал имени.Фамилия