



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ
РАДА МІНІСТРІВ
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИКАЗ

От 16.07.2015 г. № 1066
г. Симферополь

*О работе с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения
Республики Крым*

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», подпунктом 48 пункта 5 Положения о Министерстве здравоохранения Республики Крым, утвержденного Постановлением Совета министров Республики Крым от 27.06.2015 №149 с целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения обращений, поступающих в Министерство здравоохранения Республики Крым

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями, граждан в Министерстве здравоохранения Республики Крым (далее – Положение).

2. Руководителям структурных подразделений:

2.1. Обеспечить оперативное представление всесторонней, полной и объективной информации по вопросам, затронутым в обращениях граждан, поступающих в Министерство здравоохранения Республики Крым, в соответствии с Положением, утвержденным пунктом 1 настоящего приказа.

2.2. Взять под личный контроль исполнение в строго установленные сроки рассмотрение обращений, поступающих в Министерство здравоохранения Республики Крым.

2.3. Не допускать формальное отношение к рассмотрению сообщений, поступающих в Министерство здравоохранения Республики Крым.

3. Отделу организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым осуществлять:

3.1. Еженедельный мониторинг рассмотрения сообщений, поступивших в Министерство здравоохранения Республики Крым, ответственными исполнителями.

4.2. Информирование Министра здравоохранения Республики Крым о результатах рассмотрения поступивших сообщений.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Министра Черницову С.И.

Министр

А.Могилевский

Приложение
к приказу Министра здравоохранения
Республики Крым
От 16.07.2015 г. № 1066

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ КРЫМ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения обращений граждан Министром здравоохранения Республики Крым (далее – Министр), заместителями Министра, иными должностными лицами Министерства здравоохранения Республики Крым (далее – Министерство) в соответствии с действующим законодательством и регулирует отношения, возникающие в связи с обращениями граждан по компетенции Министерства, устанавливает единые требования к организации работы с обращениями граждан в Министерстве.

2. В Министерстве организацию и координацию работы по личному приему граждан и по рассмотрению обращений граждан осуществляет отдел организационной работы и документального обеспечения (далее – Отдел). При рассмотрении обращений граждан соблюдается исполнение положений Конституции Российской Федерации, Конституции Республики Крым, Федерального Закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», иных нормативно-правовых актов Российской Федерации.

3. 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 «горячей» телефонной 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 гражданина по одному и тому же вопросу;

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.

4. Настоящее Положение не распространяется на рассмотрение:

обращений граждан, связанных с изобретениями, открытиями, рационализаторскими предложениями, порядок рассмотрения которых регламентируется отраслевым законодательством Российской Федерации;

обращений граждан, которые рассматриваются в порядке конституционного, гражданского, административного, уголовного судопроизводства или арбитражными судами Российской Федерации;

обращений граждан, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный федеральными конституционными законами, федеральными законами;

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

5. 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. ОРГАНИЗАЦИЯ И СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

1. 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 регистрацию и контроль их прохождения.

2. 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.

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

4. Отдел регистрирует поступившие обращения в информационной базе данных «Автоматизированная система обращений граждан» (далее – ИБД «АСОГ»), готовит проект резолюции по назначению ответственных исполнителей, направляет обращение с проектом резолюции на подпись Министру, или одному из его заместителей (далее – Руководитель) по компетенции.

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

6. После утверждения проекта резолюции Руководителем, обращение направляется ответственному исполнителю для рассмотрения обращения и подготовки ответа.

7. Обращения граждан по резолюции Руководителя направляются тем ответственным исполнителям, к непосредственной компетенции которых относится их рассмотрение.

В случае если, по мнению ответственного исполнителя, обращение не относится к его компетенции, он обязан в трехдневный срок согласовать с Руководителем, 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 регистрационной карточки обращения с указанием другого ответственного исполнителя.

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».

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

8. Если вопросы, затронутые в обращении, относятся к компетенции нескольких ответственных лиц, в резолюции указываются все ответственные лица, с указанием ответственного за подготовку ответа на обращение в целом. Если в резолюции отсутствует отметка об ответственном за рассмотрение обращения, ответственным считается тот ответственный исполнитель, который указан в резолюции первым. В этом случае соисполнители обязаны предоставить ответственному за рассмотрение обращения по его устному запросу часть ответа на обращение в части своей компетенции в установленные сроки.

При нарушении соисполнителями сроков исполнения, ответственный за подготовку ответа уведомляет Министра и Отдел о нарушении исполнительской дисциплины, с целью предотвращения нарушений законодательства об обращениях граждан.

9. Ответственные лица вправе направлять руководителям учреждений, подведомственных Министерству, поручений о рассмотрении фактов, изложенных в обращениях, с требованием проведения всесторонней и объективной проверки, предоставления результатов проведенной проверки, при условии, что указанные факты не касаются лично руководителя учреждения, или организации работы в учреждении в целом.

Ответственность за объективность и своевременность предоставления данной информации несут руководители подведомственных Министерству учреждений.

10. Ответственные исполнители в случае возникновения конфликта или спорной ситуации по фактам, указанным в обращении, вправе ходатайствовать перед Министром 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.

11. Обращения, содержащие информацию о летальных 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.

12. При завершении рассмотрения обращений граждан ответственные лица, либо ответственные исполнители предоставляют ответ на обращение

Руководителю для подписи с предоставлением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

13. После утверждения Руководителем ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы предоставляются в Отдел для направления ответа заявителю и, при необходимости, в соответствующие органы власти.

14. Отдел, при получении материалов рассмотрения обращения обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, информирование органов власти, при необходимости, в установленные законом сроки, с фиксацией факта передачи документов в журнале, реестре почтовых отправлений.

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

16. Рассмотрение обращения считается исполненным в случае, если соблюдены все условия настоящего Положения и действующего законодательства и ответы на обращения направлены всем адресатам.

17. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственный исполнитель, по компетенции которого данные обращения поступали, готовит проект решения Министра 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 должен уведомляться гражданин, направивший обращение.

18. 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.

19. Обращения граждан рассматриваются в течение 30 календарных дней со дня регистрации. В случаях необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов либо принятия других мер, сроки рассмотрения обращений граждан могут быть продлены, но не более чем на 30 дней, с обязательным уведомлением обратившегося. Сообщение заявителю подписывает Руководитель, принявший решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина.

20. 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.

21. Срок исполнения истекает в последний день исполнения. В случае, если окончание срока рассмотрения обращения граждан приходится на

нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

III. ОСУЩЕСТВЛЕНИЕ КОНТРОЛЯ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

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

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

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

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

IV. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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