



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД УЛАСАЙ ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН ЯАМАН

П Р И К А З

23.06.2017.

№ 969-ОД

г. Улан-Удэ

**Об организации работы с обращениями граждан в
Министерстве здравоохранения Республики Бурятия**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2012 № 59-ФЗ «О порядке работы с обращениями граждан в Российской Федерации» и в целях совершенствования работы с обращениями граждан

п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить прилагаемый порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия согласно приложению к настоящему приказу.

2. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 13.11.2014 № 1770-ОД «Об организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

И.о. министра

В.В. Кожевников

Осокина И.А.
Бадмаева С.Д.,
8(3012) 21-50-09

УТВЕРЖДЕНО
И.о. министра здравоохранения
Республики Бурятия
В.В. Кожевниковым
от 23.06. 2017 г. № 969 - ОА

Порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия

1. Общие положения

1. Порядок разработан в целях соблюдения Федерального закона от 02.05.2015 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

2. Ответственными за организацию работы с обращениями граждан является отдел организационно-правовой работы и кадровой политики Министерства здравоохранения Республики Бурятия (далее – Минздрав).

Ответственными за рассмотрение обращения граждан являются исполнители, определенные руководством Минздрава. Должностное лицо, рассматривающее обращение, должно руководствоваться положениями действующего законодательства по рассмотрению обращений граждан, а также соблюдению государственной и иной тайны.

3. Граждане Российской Федерации, иностранные граждане, лица без гражданства, объединения граждан и юридические лица независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий авторов вправе обратиться в Минздрав:

- с письменным обращением лично или направить письмо любым удобным способом отправления: почтой, электронной почтой, факсом, воспользовавшись «Интернет – приемной» Минздрава и т.д.;

- с устным обращением на «горячую линию» Минздрава или обратившись к специалистам Минздрава по телефону или на личный прием.

4. Заявитель вправе получать промежуточную информацию о ходе рассмотрения своего обращения, в том числе, при необходимости, принимать участие в рассмотрении.

2. Последовательность работы с обращениями граждан

I. Прием и регистрация обращения

1. Регистрация обращений производится регистратором в системе «Обращения граждан».

2. Зарегистрированное обращение передается руководству Минздрава.
3. Руководство рассматривает обращение, определяет исполнителя и накладывает резолюцию.
4. Регистратор обращений вводит текст резолюции в систему «Обращения граждан» и передает обращение в канцелярию.
6. Специалист канцелярии передает обращение исполнителю.
7. Исполнитель вправе перепоручить рассмотрение обращения специалисту в порядке подчинения.

II. Действия исполнителя при подготовке ответа на обращение

1. В срок не более 30 дней с момента регистрации обращения исполнитель обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения.
2. Исполнитель запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и подведомственных организаций, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия.

Строго запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В таких случаях необходимо вернуть жалобу гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суде.

3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, исполнитель готовит служебное письмо руководству с просьбой о продлении срока рассмотрения обращения, подробно излагая обоснованность принятого решения.

Срок рассмотрения обращения, после согласования руководства, увеличивается на 30 дней и составляет 60 дней с момента регистрации обращения. Процедура совершается за 5 дней до окончания 30-дневного срока.

4. В целях формирования архива дела по рассмотрению обращения граждан исполнитель обязан прикладывать к готовому письму только подписанные и датированные документы служебного расследования.
5. При подготовке ответа исполнитель обязан в адресной строке перечислить все необходимые для отправки адреса заявителя (почтовый адрес, электронный адрес и др.), если заявитель указал их в обращении.

Исполнитель обязан указать в ответе, помимо своих данных, ФИО исполнителя, который поручил ему в порядке подчинения рассмотрение обращения.

6. Исполнитель незамедлительно информирует консультанта по МОБ подготовке и спец. работе Минздрава о поступлении обращения содержащее угрозы жизни, здоровью и имущества руководства и/или специалиста Минздрава для принятия мер;

7. Исполнитель имеет право оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, если заявитель оскорбляет и использует нецензурные выражения. Заявителю также сообщается о недопустимости злоупотреблением правом;

8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Исполнитель проводит служебное расследование по фактам, изложенным в обращении, и готовит служебное письмо руководству Минздрава по результатам рассмотрения.

9. При поступлении обращения, в котором содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство принимает решение о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что обращение направляется одному и тому же должностному лицу. О данном решении исполнитель обязан уведомить гражданина.

10. В течение 7 дней со дня регистрации обращения:

10.1. Исполнитель должен направить обращение в правоохранительный орган (МВД района или МВД Республики Бурятия, если район не указан), если в обращении, в том числе анонимном, содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии.

10.2. Исполнитель должен уведомить гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией. В таких случаях к письму по переадресации прикладывается оригинал обращения, а не копия. Исключение составляют случаи переадресации в части вопросов по компетенции, тогда к письму прикладывается копия обращения, указывается срок запроса 15 дней для формирования свода для ответа заявителю.

10.3. Исполнитель возвращает обращение гражданину содержащее просьбу обжалования судебного решения, и разъясняет порядок обжалования данного судебного решения.

10.4. Исполнитель запрашивает у заявителя в устной или письменной форме дополнительную информацию по обращению (не указано ФИО пациента, наименование медицинской организации, текст не поддается прочтению и т.д.);

11. В течение 15 дней с момента поступления запроса по обращению граждан от государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица исполнитель обязан представить документы и материалы необходимые для рассмотрения обращения (ч. 2 ст. 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 56-ФЗ), если в запросе по обращению не указан иной срок.

Строго запрещается направлять документы и материалы, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну третьим лицам (ст. 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации"), кроме случаев, предусмотренных действующим законодательством.

III. Порядок направления ответа на обращение граждан

1. Исполнитель согласовывает ответ на обращение с исполнителем, который поручил ему рассмотрение обращения в порядке подчинения.

2. После согласования весь пакет документов по обращению поступает на подпись руководству Минздрава.

3. После подписания ответ поступает на регистрацию. Ответ регистрирует тем же номером, за которым поступило в Минздрав, в соответствии с порядком работы в системе «Обращения граждан».

4. После регистрации письмо направляется заявителю на указанные адреса в обращение или передается нарочно заявителю при предъявлении документа удостоверяющего его личность или представителю заявителя по письменному его согласию.

IV. Организация личного приема граждан

1. Сведения о личном приеме граждан Министра здравоохранения Республики Бурятия, Первого заместителя министра здравоохранения Республики Бурятия и заместителя министра здравоохранения Республики Бурятия размещаются на информационных стендах в здании Минздрава, на официальном сайте Минздрава, в средствах массовой информации, а также сообщаются устно гражданам при необходимости;

2. При личном приеме гражданин предъявляет документ удостоверяющий его личность;

3. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
4. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Приказом.
5. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минздрава, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.
6. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.
7. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.