



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ БУРЯТИЯ
БУРЯАД РЕСПУБЛИКЫН ЭЛҮҮРЫЕ ХАМГААЛГЫН МИНИСТЕРСТВО

П Р И К А З

13.11.2014

№ 1470-00

г. Улан-Удэ

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

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ОД «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и в целях совершенствования организации работы с обращениями граждан

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок по организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственным за организацию работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия отдел организационно-правовой работы и кадровой политики Министерства здравоохранения Республики Бурятия (Раднаева И.Э.).
3. Приказ Министерства здравоохранения Республики Бурятия от 21.03.2014 № 388-ОД «О порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия» считать утратившим силу.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

В.В. Кожевников

УТВЕРЖДЕНО
Министром здравоохранения
Республики Бурятия
В.В. Кожевниковым
« _____ » _____ 2014г.

Организация работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Бурятия.

1. Общие положения

1.1. Ответственным за организацию работы с обращениями граждан в Минздраве РБ является Отдел организационно-правовой работы и кадровой политики Минздрава РБ.

Ответственными за подготовку ответов на обращения граждан являются начальники отделов Минздрава РБ.

1.2. Сведения о графике (режиме) работы и личном приеме Министра здравоохранения Республики Бурятия (Далее - Министр), Первого заместителя министра здравоохранения Республики Бурятия и заместителя министра здравоохранения Республики Бурятия, начальников отделов Минздрава РБ и специалистов руководителей Минздрава РБ размещаются:

- на информационных стендах в здании Минздрава РБ по адресу: 670001, г. Улан-Удэ, ул. Ленина, 54;

- на официальном сайте www.minzdravrb.ru;

- в средствах массовой информации;

- сообщаются гражданам по телефону при консультации со специалистами Минздрава РБ.

1.3. 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 РБ:

1.3.1. С письменным обращением:

- лично обратиться в канцелярию Минздрава РБ и заполнить заявление в канцелярии Минздрава РБ;

- отправить обращение по почте, электронной почте, через Интернет-приемную, через блог Министра, через портал органов государственной власти, через единый портал государственных услуг;

1.3.2. С устным обращением:

- при личном приеме специалистов Минздрава РБ;

- по телефону 8(3012) 215009 – телефон отдела организационно-правового отдела и кадровой политики;

- получить консультацию специалистов Минздрава РБ во время проведения «прямых эфиров» на радио и телевидении;

- при обращении на «горячую линию» Минздрава РБ (тел. 440762)

1.4. При консультировании граждан по телефону и во время личного приема специалисты Минздрава РБ обязаны представиться (назвать фамилию, имя, отчество, должность и отдел, в котором он работает) и информировать обратившихся граждан по интересующим вопросам в вежливой форме.

При поступлении обращения гражданина, суть которого относится к сфере деятельности иного отдела Минздрава РБ, специалист обязан организовать консультацию с соответствующим специалистом (сообщить рабочий номер).

1.5. Гражданин вправе получать промежуточную информацию о ходе рассмотрения его обращения.

2. Результатом работы с обращениями граждан являются:

2.1. Письменный ответ Минздрава РБ, оформленный на официальном бланке:

2.1.1 по существу поставленных вопросов в обращении заявителя;

2.1.2. уведомление о переадресации обращения в соответствующие органы или должностным лицам по компетенции.

2.1.3. Действия специалистов Минздрава РБ при получении обращения, в котором содержатся:

2.1.3.1. 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;

2.1.3.2. нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, специалисты Минздрава РБ вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.1.4. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.2. Устный ответ по существу поставленных вопросов в обращении заявителя.

Также ответы на обращения заявителей по смыслу подразделяются на:

- «поддержано» - в случаях, когда факты, приведенные в обращении гражданина, в ходе служебного расследования подтвердились (обоснованная жалоба). В ответе должны содержаться меры, которые были предприняты по отношению к виновным лицам.

- «не поддержано» - в случаях, когда факты, приведенные в обращении гражданина, в ходе служебного расследования не подтвердились (не обоснованная жалоба). В ответе специалисты Минздрава РБ сообщают о проведении служебного расследования и информируют заявителя о не подтверждении фактов, указанных в обращении;

- «разъяснено» - в случаях, когда специалисты Минздрава дают подробную и точную информацию по вопросам, содержащиеся в обращении гражданина.

3. Сроки рассмотрения обращений граждан

- Обращение регистрируется в течении 3-х дней с момента поступления.
- Обращение, поступившее в Минздрав РБ, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации.
- Срок переадресации обращения по компетенции в иной орган или организацию – 7 дней со дня регистрации. При этом необходимо уведомить заявителя о переадресации.
- Срок ответа на запрос – в течении 15 дней.
- В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, можно продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение. Срок запроса на продлении рассмотрения обращения – за 5 дней до окончания срока рассмотрения обращения.

4. Последовательность работы с обращениями граждан:

4.1. Прием и регистрация обращения:

4.1.1. Специалист отдела организационно-правовой работы и кадровой политики Минздрава РБ (Далее - Специалист):

- принимает обращение;
- ставит на обращение отметку о дате принятия обращения;
- регистрирует обращение в программе «Обращения граждан»;
- присваивает обращению входящий номер, о чем делает отметку на обращении;
- регистрирует обращение в журнале регистрации «Обращения граждан».

4.1.2. Зарегистрированное обращение передается в приемную Министра на рассмотрение;

4.1.3. Министр или лицо, исполняющее его обязанности, рассматривает и накладывает резолюцию для исполнения;

4.1.4. Секретарь Министра возвращает обращение с резолюцией об исполнении Специалисту;

4.1.5. Специалист заносит текст резолюции в программу «Обращения граждан» и передает обращение в канцелярию;

4.1.6. Специалист канцелярии передает обращение специалисту отделов Минздрава РБ (далее - Исполнитель) под роспись.

4.2. Рассмотрение обращений граждан:

4.2.1. Исполнитель в соответствии с действующим законодательством рассматривает обращение и готовит ответ заявителю;

4.2.2. Подготовленный ответ на обращение с приложением текста и других необходимых документов (акты служебных расследований и пр.) представляется на рассмотрение и подписание в приемную министра.

4.2.3. Министр, рассматривает подготовленный ответ на обращение и подписывает его. Подписанный ответ возвращается Специалисту.

4.2.4. Специалист регистрирует ответ тем же номером, за которым зарегистрировано обращение и делает отметку в журнале «Обращения граждан» о дате ответа на обращение.

4.3. Специалист снимает копию с ответа и направляет оригинал ответа заявителю:

4.3.1. На электронный адрес заявителя электронным письмом;

4.3.2. Почтовым отправлением (с регистрацией в реестре почтового отправления);

4.3.3. Выдается нарочно по просьбе заявителя, при предъявлении документа, удостоверяющего личность по обращению. При этом заблаговременно по телефону заявителю сообщается крайний срок, в который заявитель должен взять ответ на обращение. Если ответ на обращение ранее отправлен по почте, но заявитель просит выдать ему ответ нарочно, ему сообщается, что оригинал отправлен на его почтовый адрес, а в канцелярии Минздрава ему будет выдана копия ответа на обращение.

4.4. Специалист подшивает обращение, прилагаемые документы и копию ответа заявителю в книгу «Обращения граждан».

5. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан в Минздраве РБ ведется:

- Министром в соответствии с графиком приема, по предварительной записи на основании личного заявления;

- Первым заместителем министра и Заместителем министра в соответствии с графиком приема граждан, в порядке живой очереди;

- начальниками отделов, специалистами Минздрава РБ ведут в течение рабочего дня.

5.2. Порядок организации личного приема граждан:

5.2.1. Специалист:

- принимает заявления граждан на личный прием;

- составляет список заявителей на личный прием министра;

- передает список заявителей секретарю приемной министра.

5.2.2. Секретарь приемной министра извещает заявителей о предстоящем личном приеме за 3 дня;

5.2.3. Исполнители при необходимости приглашают на личный прием лиц, задействованных при рассмотрении обращения заявителя.

5.3. Помощник министра:

- во время личного приема граждан заполняет карточку личного приема;

- передает заполненные карточки личного приема Специалисту.

5.4. Специалист:

- регистрирует карточки личного приема в программе «Обращения граждан»;

- подшивает карточки личного приема в книгу «Карточки личного приема».

Книга «Карточки личного приема» хранится в приемной министра.