



МАРИЙ ЭЛ РЕСПУБЛИКЫН
ТАЗАЛЫК АРАЛЫМЕ
МИНИСТЕРСТВЫЖЕ

МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РЕСПУБЛИКИ МАРИЙ ЭЛ

ПРИКАЗ

20 апреля 2020 г. № 847

О порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл

В целях реализации Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», совершенствования работы с обращениями граждан и установления единого порядка рассмотрения, учета обращений граждан и организации приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл, медицинских организациях Республики Марий Эл и иных государственных учреждениях Республики Марий Эл, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Республики Марий Эл, приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл (далее - Порядок).

2. Руководителям медицинских организаций Республики Марий Эл и иных государственных учреждениях Республики Марий Эл, находящихся в ведении Министерства здравоохранения Республики Марий Эл (далее - медицинские организации):

привести в соответствие с требованиями Порядка имеющиеся правовые акты, определяющие особенности организации работы с обращениями граждан;

обеспечить рассмотрение обращений и прием граждан в строгом соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл, утвержденного пунктом 1 настоящего приказа;

осуществлять в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, поступивших в медицинскую организацию;

анализировать содержание поступающих обращений, принимать меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

3. Заведующему общего отдела Министерства здравоохранения Республики Марий Эл Лохановой Г.Г.:

ознакомить с настоящим порядком сотрудников Министерства здравоохранения Республики Марий Эл;

осуществлять контроль за исполнением структурными подразделениями Министерства настоящего Порядка, утвержденного настоящим приказом.

4. Признать утратившими силу приказы Министерства здравоохранения Республики Марий Эл:

от 19 ноября 2018 г. № 2000 «О порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл»;

от 29 декабря 2018 г. № 2588 «О внесении изменения в приказ Министерства здравоохранения Республики Марий Эл от 19 ноября 2018 г. № 2000»;

от 20 декабря 2019 г. № 2633 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Республики Марий Эл от 19 ноября 2018 г. № 2000».

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

М.В.Панькова

Согласовано:

Начальник правового отдела

П.А.Саутенко

С приказом ознакомлен:



Шивоева Т.Л.
45-73-18

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
здравоохранения
Республики Марий Эл
от 20 апреля 2020 г. № 847

**ПОРЯДОК
организации работы с обращениями граждан в Министерстве
здравоохранения Республики Марий Эл**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок организации работы с обращениями граждан (далее - Порядок) в Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл (далее - Министерство) устанавливает положения, направленные на защиту прав граждан на обращения в государственные органы и к должностным лицам, особенности организации работы с письменными обращениями граждан, поступающими в Министерство, а также порядок проведения личного приема граждан министром здравоохранения Республики Марий Эл (далее - министр), его заместителями и иными уполномоченными на то лицами.

2. В работе с обращениями граждан министр, его заместители и иные уполномоченные на то лица руководствуются Конституцией Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ) и иными федеральными законами, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Правительства Российской Федерации, Конституцией и законами Республики Марий Эл, указами и распоряжениями Главы Республики Марий Эл, постановлениями и распоряжениями Правительства Республики Марий Эл, Положением о Министерстве здравоохранения Республики Марий Эл, утвержденным постановлением Правительства Республики Марий Эл от 17 апреля 2019 г. № 111, регламентом Министерства здравоохранения Республики Марий Эл, утвержденным приказом Министерства здравоохранения Республики Марий Эл от 19 ноября 2019 г. № 2381 и настоящим Порядком.

3. Действие настоящего Порядка распространяется на все обращения граждан и лиц без гражданства, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

4. Граждане имеют право обращаться лично, а также направлять индивидуальные и коллективные обращения, включая обращения объединений.

5. Для целей настоящего Порядка используются основные термины:

обращение гражданина (далее - 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;

ходатайство - просьба заявителя о признании в случаях, установленных законодательством Российской Федерации, определенного статуса, прав, свобод;

коллективное обращение - обращение двух или более лиц, а также обращение, принятое на митинге или собрании и подписанное организаторами или участниками митинга, собрания.

2. Особенности приема и регистрации письменных обращений граждан

6. Делопроизводство по обращениям в письменной форме или в форме электронного документа (далее - письменное обращение), а также устным обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с номенклатурой дел Министерства и возлагается на общий отдел Министерства (канцелярию).

7. Все поступающие письменные обращения в Министерство и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат обязательной регистрации не позднее 3-х дней (за исключением 3-х и более праздничных дней подряд) со дня их поступления с записью в журнале регистрации письменных обращений граждан (на бумажном носителе или в электронном виде).

Прием, регистрация письменных обращений, учет, систематизация, отправка (рассылка) и хранение устанавливается Положением об общем отделе Министерства.

8. Специалисты общего отдела (канцелярии), ответственные за прием письменных обращений обязаны:

проверить правильность адресования корреспонденции;
произвести сверку реестров на поступившую корреспонденцию;
вскрыть конверты, проверить поступившую корреспонденцию на безопасность вложения, наличие в них текста обращения и приложенных документов.

Бланки телеграмм подклеиваются на отдельные листы. К тексту письма скрепкой подкальвается конверт. Приложенные к обращению документы подкальваются под большую скрепку перед текстом письма. Разорванные обращения и документы склеиваются либо подклеиваются на отдельные листы.

При отсутствии в конверте текста обращения составляется справка с текстом: «Письменного обращения к адресату нет».

На вскрытые заказные письма с уведомлением, а также при отсутствии приложенных к обращению оригиналов документов (паспорта, свидетельства о регистрации акта гражданского состояния, трудовой книжки, сберегательной книжки, военного билета, документа, удостоверяющего статус либо льготный состав заявителя, ценных бумаг), но указанных в тексте обращения, составляется акт за тремя подписями в двух экземплярах, один из которых сопроводительным письмом направляется автору обращения, а второй остается в деле с обращением.

Оригиналы документов, удостоверяющих личность, государственные награды и удостоверения к ним, документы об образовании, трудовые книжки и ценные бумаги возвращаются заявителям лично либо через органы местного самоуправления.

Ошибочно присланные письма (не по адресу) возвращаются на почту (экспедитору) невскрытыми.

Служебные письма, то есть документы, отпечатанные на официальных бланках или имеющие штамп предприятия (организации, учреждения) и подписанные одним из его руководителей, не регистрируются. Дальнейшая работа с ними осуществляется в порядке, установленном для служебного делопроизводства.

Посылки от граждан и письма с пометкой «лично» передаются министру и его заместителям невскрытыми.

9. При приеме письменного обращения непосредственного от гражданина по его просьбе на втором экземпляре представленного обращения делается отметка о принятии обращения с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера.

10. Перед регистрацией обращения проверяются на повторность. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со дня регистрации предыдущего обращения истек установленный законодательством срок для рассмотрения и направления ответа. Письма одного и того же автора по одному и тому же вопросу, поступившие до истечения срока направления ответа на предыдущее обращение, являются первичными и регистрируются за тем же регистрационным номером с указанием -

«второе», «третье» и так далее. Письма, поступившие от одного и того же автора, но по разным вопросам, не являются повторными.

11. При регистрации письменного обращения в правом верхнем углу первого листа на свободном от текста месте проставляется мастичный оттиск штампа, в котором указываются:

полное наименование Министерства;

дата регистрации обращения;

регистрационный номер, состоящий из буквенно-цифрового шифра, в котором буквенный индекс означает:

Ан - обращение, на которое ответ не дается в соответствии с частями 1, 4 и 4.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, в связи с отсутствием в письменном обращении фамилии гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, а так же если текст письменного обращения не поддается прочтению;

Кл - обращения, подписанные двумя и более авторами, либо резолюции митингов и собраний (бесфамильные обращения);

А...Я - первые буквы фамилии заявителя;

цифры означают порядковый номер по журналу регистрации письменных обращений. Допускается регистрационный учет письменных обращений в электронном виде, аналогичный установленному порядку регистрации на бумажных носителях.

На текстах поздравительных открыток, официальных поздравлений (поздравительных адресов), приглашений на торжества регистрационный штамп не проставляется.

12. На каждое зарегистрированное обращение граждан заводится учетно-регистрационная карточка (на бумажном носителе или в электронном виде), в которой указывается регистрационный номер и дата регистрации обращения, необходимая информация о его авторе, краткое содержание обращения. Все сведения, заносимые в карточку, не должны допускать двойного толкования. При необходимости допускается подчеркивание (выделение цветным маркером) наиболее значимых частей текста обращения, либо приложение служебной записи (аннотации) к письму или текста его перевода с языка, не являющегося государственным языком Республики Марий Эл.

3. Особенности рассмотрения отдельных обращений

13. В зависимости от содержащихся в обращении вопросов должностное лицо, осуществляющее предварительное рассмотрение обращения, в срок, не превышающий 7 календарных дней со дня регистрации, должно принять одно из следующих решений:

1) вернуть обращение гражданину в случаях, установленных частями 6 и 7 статьи 8 и частью 2 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, разъяснив причину возврата и право гражданина обратиться в суд;

2) передать обращение с приложенными к нему документами и предыдущими обращениями автора по аналогичным вопросам на рассмотрение министру либо одному из его заместителей в соответствии с распределением обязанностей между ними;

3) списать обращение «В дело» и направить его на архивное хранение в случаях, если:

а) переписка с заявителем прекращена (в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр или его заместители вправе принять решение о безосновательности очередного обращения) о чем он письменно оповещен в соответствии с частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

б) если обращение бессмысленное по содержанию, в нем отсутствуют конкретные просьбы и (или) содержатся общие рассуждения по известным проблемам общественной и политической жизни;

в) если текст обращения не поддается прочтению и при этом не указана фамилия и почтовый адрес гражданина для сообщения гражданину о невозможности прочесть его обращение;

г) если гражданин оповещен о недопустимости злоупотребления правом, а в его последующих обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

4) направить обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа, в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

5) направить копию обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц;

6) сообщить электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства (www.portal.mari.ru/minzdrav), гражданину в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес

официального сайта Министерства при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

Если повторное обращение поступило после разрешения основного обращения, то заявителю направляется ответ со ссылкой на дату и исходящий номер отправленного ответа на основное обращение.

14. Поручения министра и его заместителей по обращениям граждан подлежат исполнению в соответствии с резолюцией в следующие сроки:

с конкретной датой исполнения - в срок, указанный в резолюции;

без указания срока, но с пометкой «срочно» - в течение 3 календарных дней;

с пометкой «незамедлительно» - в течение 5 календарных дней;

с пометкой «оперативно» - в течение 10 календарных дней;

с пометкой «безотлагательно» - в течение 15 календарных дней со дня подписания резолюции;

остальные - в течение 30 календарных дней со дня первичной регистрации обращения.

15. По обращениям, поступившим в форме электронного документа на адрес электронной почты заявителя, в течение 7 дней со дня регистрации направляется уведомление о невозможности разрешения обращения с предложением восполнить недостающие данные.

16. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершающем или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

17. Оригиналы письменных обращений, имеющие пометки «Контроль» и «Подлежит возврату в Министерство здравоохранения Республики Марий Эл», подлежат возврату вместе с копией ответа заявителю в тот государственный орган, откуда они поступили в Министерство, если в резолюции не указано иное.

18. О направлении Министерством письменного обращения гражданина в другой орган государственной власти, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов (в соответствии с частями 3 и 4 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ), гражданин, направивший обращение, письменно уведомляется о переадресации обращения в течение 7 календарных дней со дня регистрации обращения.

19. В случаях, установленных частью 2 статьи 10 и частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ, продление срока рассмотрения

обращения не более чем на 30 календарных дней допускается только по письменному разрешению должностного лица, подписавшего резолюцию на обращение, с обязательным письменным уведомлением об этом автора обращения.

20. Письменные обращения с просьбами о личном приеме у должностных лиц рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке записи на прием, а обращения оформляются «В дело» как исполненные.

21. Ответ на обращение, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Министерство в письменной форме.

22. О прекращении переписки по основаниям, установленным частью 5 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а также об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов по основаниям, установленным частью 3 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, гражданин уведомляется письменно должностным лицом, принявшим такое решение.

23. После принятия окончательного решения по обращению, его исполнения, ответ (ответы) заявителю подписывается министром или заместителем министра в соответствии с резолюцией.

24. Рассмотрение обращения, содержащее информацию о несогласии с принятым решением, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком, при этом не допускается передача обращения на разрешение лицу, чьи действия и (или) решения обжалуются.

Ответ на обращение, содержащее информацию о несогласии с ответом, данным ранее заместителем министра, подписывается министром.

4. Порядок проведения личного приема

25. В целях оперативного и эффективного рассмотрения обращений граждан в Министерстве проводится личный прием граждан министром, заместителями министра, начальниками отделов и уполномоченными на то лицами. Организационное, техническое и документационное обеспечение личного приема граждан в Министерстве возлагается на специалиста общественной приемной общего отдела Министерства (далее - специалист общественной приемной).

26. Личный прием граждан в Министерстве проводится:

1) ежедневно без предварительной записи с 8 час. 00 мин. до 17 час. 00 мин. (кроме выходных и праздничных дней):

а) специалистом общественной приемной по вопросам, не требующим дополнительного рассмотрения и проверок в общественной приемной Министерства (каб. 239);

б) начальниками и специалистами отделов по вопросам, отнесенными к их компетенции, а также в соответствии с должностными регламентами должностных лиц Министерства;

2) по предварительной записи в дни, установленные графиком приема граждан (далее - график):

а) министром по вопросам, отнесенными к компетенции Министерства;

б) заместителями министра по вопросам, отнесенными к их компетенции согласно распределению обязанностей между заместителями министра, а также должностными регламентами должностных лиц Министерства.

График приема утверждается министром. Информация о месте и времени приема доводится до сведения граждан через официальный сайт Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационные таблички, вывешенные у дверей в кабинеты министра и его заместителей, а также через специалиста общественной приемной при обращении граждан по телефону либо непосредственно в Министерство.

27. Предварительная запись граждан на прием ведется в общественной приемной ежедневно с 8.00 до 17.00 (кроме выходных и праздничных дней) специалистом общего отдела по телефону, в ходе личного общения, по электронным средствам связи. Запись на прием прекращается в случае, если число записавшихся превышает 6 человек.

28. Конкретное время приема граждан в Приемной доводится до сведения граждан, записанных на прием, не позднее дня, предшествующего дню приема.

29. Материалы по личному приему граждан (список граждан, записавшихся на прием, имеющуюся переписку по вопросам приема, документы, представленные гражданами по вносимым на прием вопросам, данные о месте жительства и иная необходимая информация) в 1 экземпляре не позднее, чем за один день до даты приема, подготавливаются в общественной приемной Министерства для всестороннего рассмотрения обращения в ходе личного приема граждан.

Специалист общественной приемной обеспечивает организационное, техническое и документационное сопровождение личного приема граждан в Министерстве.

30. Проведение личного приема граждан осуществляется в порядке, установленном статьей 13 Федерального закона № 59-ФЗ. Кроме того:

к проведению личного приема могут привлекаться главные внештатные специалисты Министерства;

в дни и часы, установленные для личного приема, ожидающие приема граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Преимущественным правом внеочередного приема пользуются беременные женщины, граждане с малолетними детьми, граждане,

пользующиеся льготами в соответствии с законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл;

лица, находящиеся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, на личный прием не допускаются;

при нарушении посетителем общественного порядка и совершении других противоправных действий принимаются меры по их пресечению.

31. Письменные обращения граждан, поступивших в ходе личного приема, регистрируются в канцелярии и дальнейшая работа с ними проводится в установленном порядке.

32. Содержание и результаты устного обращения заносятся в карточку личного приема гражданина, которая может вестись как на бумажном носителе, так и в электронном виде. 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. Копия карточки личного приема гражданина с сопроводительным письмом, подписанным министром или уполномоченным на то лицом, направляется в тот государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в устном обращении вопросов для письменного ответа гражданину, сделавшему устное обращение.

В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

5. Особенности осуществления контроля

33. С целью защиты и восстановления прав, свобод и основанных на действующем законодательстве интересов граждан, своевременного выявления и устранения причин их нарушения, анализа и обобщения обращений по количеству и характеру должностные лица Министерства в пределах своей компетенции осуществляют контроль за соблюдением настоящего Порядка.

34. Контролю подлежат обращения граждан, в которых сообщается о нарушении их прав, свобод и законных интересов, а также обращения, поступившие в Министерство с резолюцией «Доложить», «Проинформировать», имеющие пометку о конкретном сроке исполнения поручения, а также имеющие отиск штампов «Контроль» и (или) «Подлежит возврату».

35. С целью объективного и полного рассмотрения вопросов по существу обращения, осуществления контроля за устранением причин, послуживших основанием для повторных и неоднократных

обращений, должностное лицо, рассматривающее обращение, может обеспечить его рассмотрение с выездом на место.

36. Текущий контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами, давшими поручения по рассмотрению обращений или уполномоченными на то лицами в соответствии с их должностными регламентами (инструкциями).

37. Специалист общественной приемной, ответственный за организацию работы с обращениями граждан, еженедельно направляет в структурные подразделения Министерства информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

38. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля после полного рассмотрения проставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов гражданам.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

6. Ответственность за нарушение настоящего Порядка

39. Должностные лица Министерства, виновные в нарушении настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством Российской Федерации и Республики Марий Эл.
