



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ КУЗБАССА

(МИНЗДРАВ КУЗБАССА)

ПРИКАЗ

23.10.2024 № 1614
г. Кемерово

Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Кузбасса

В целях совершенствования порядка, повышения эффективности работы по рассмотрению обращений граждан и реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 22.02.2023 № 18-пг «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Кузбасса.
2. Начальнику отдела кадров и государственной службы (Ждан М.А.) ознакомить с настоящим приказом сотрудников Министерства здравоохранения Кузбасса.
3. Отделу правового обеспечения (Гордиенко Е.В.) обеспечить государственную регистрацию настоящего приказа в системе «Электронный документооборот Правительства Кемеровской области – Кузбасса» с последующим его размещением в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте «Электронный бюллетень Правительства Кемеровской области – Кузбасса» и на официальном интернет-портале правовой информации.
4. Директору ГАУЗ «Кузбасский областной медицинский информационно-аналитический центр имени Р.М. Зельковича» (Приндуль О.А.) обеспечить размещение настоящего приказа на

официальном сайте Министерства здравоохранения Кузбасса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5. Признать утратившими силу приказы департамента охраны здоровья населения Кемеровской области:

– от 17.10.2019 № 2100 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области»;

– от 13.02.2020 № 313 «О внесении изменений в приказ департамента охраны здоровья населения Кемеровской области от 17.10.2019 № 2100 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Д.Е. Беглов



ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 640820A3FFAB2ABE40A61D8A08E88D6C

Владелец: **Беглов Дмитрий Евгеньевич**

Действителен: с 03.09.2024 по 27.11.2025

Утверждено
приказом Министерства
здравоохранения Кузбасса
от _____ 2024 г. № _____

Положение
о порядке организации работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения Кузбасса

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан (далее – Положение) в Министерстве здравоохранения Кузбасса (далее – Минздрав Кузбасса).

1.2. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в Минздраве Кузбасса осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), постановлением Губернатора Кемеровской области – Кузбасса от 22.02.20023 № 18-пг «Об утверждении Положения о порядке организации работы с обращениями граждан» (далее – постановление № 18-пг), настоящим Положением.

1.3. Должностными лицами Минздрава Кузбасса (далее – исполнители) в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), поступившие в Минздрав Кузбасса в письменной форме и в форме электронного документа, в устной форме в ходе приема граждан, по «телефону обращений» к Губернатору Кемеровской области – Кузбасса, на «прямые телефонные линии» заместителей Губернатора, заместителей председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса, руководителей структурных подразделений Администрации Правительства Кузбасса, исполнительных органов Кемеровской области – Кузбасса перенаправленных в Минздрав Кузбасса для рассмотрения в пределах компетенции (далее – обращения).

1.4. Обращения в форме электронного документа являются обращения, направленные:

с использованием информационного ресурса, размещенного на официальном сайте Минздрава Кузбасса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») <https://kuzdrav.ru/>;

на электронный адрес Минздрава Кузбасса: depart@kuzdrav.ru и

post@kuzdrav.ru;

с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал).

1.5. Учет и организационно-техническое обеспечение рассмотрение обращений, поступивших в Минздрав Кузбасса и обеспечение личного приема граждан, а также отправка ответов на обращения и контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет отдел по работе с обращениями граждан Минздрава Кузбасса (далее – отдел обращений).

1.6. Минздравом Кузбасса осуществляется прием обращений посредством получения:

- почтовой корреспонденции по адресу: пр. Советский, 58, г. Кемерово;

- электронных писем на электронную почту: depart@kuzdrav.ru и post@kuzdrav.ru;

- сообщений на горячую линию: +7 (3842) 58-43-56;

- сообщений на прямую линию +7 (3842) 36-42-84;

- электронных обращений через официальный сайт Минздрава Кузбасса: <https://kuzdrav.ru/>;

- сообщений, поступивших посредством Единого портала.

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется министром здравоохранения Кузбасса (далее – министр), первым заместителем министра здравоохранения Кузбасса, заместителями министра здравоохранения Кузбасса, руководителями структурных подразделений Минздрава Кузбасса, иными государственными гражданскими служащими Кемеровской области – Кузбасса замещающими должность государственной гражданской службы Кемеровской области – Кузбасса в Минздраве Кузбасса (далее – гражданские служащие) в пределах компетенции, установленной должностными регламентами.

Правом подписи ответа на обращение обладает министр, первый заместитель министра, заместители министра.

Правом подписи запросов в подведомственные организации, необходимых для подготовки ответа на обращение, обладают министр, первый заместитель министра, заместители министра, начальники структурных подразделений Минздрава Кузбасса.

1.8. При рассмотрении обращений не допускается разглашение персональных данных граждан, сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением персональных данных граждан и сведений направление обращения в орган или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Обработка и хранение персональных данных обратившихся граждан производится в соответствии с действующим законодательством в области персональных данных и защиты информации.

1.9. Взаимодействие Минздрава Кузбасса с Администрацией Правительства Кузбасса и иными исполнительными органами Кемеровской области – Кузбасса в процессе делопроизводства по обращениям осуществляется в государственной информационной системе «Электронный документооборот Правительства Кемеровской области – Кузбасса» (далее – ЭДО).

2. Регистрация и рассмотрение обращений

2.1. Обращения в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменное обращение), обращения в устной форме (далее – устное обращение), поступившие в Минздрав Кузбасса регистрируется ответственным лицом отдела обращений в течение трех дней с момента поступления.

Факт поступления обращения в письменной форме фиксируется входящим штампом с указанием даты поступления.

В случае поступления письменного обращения менее чем за один час до окончания рабочего времени в день, предшествующий праздничным или выходным дням, его регистрация производится в первый рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

В случае если обращение в форме электронного документа поступило после окончания рабочего дня, датой его поступления считается следующий рабочий день.

В случае если в течение рабочего дня от гражданина поступило несколько обращений в форме электронного документа одного и того же содержания одному и тому же адресату (дубликаты), то осуществляется регистрация только первого обращения и делается отметка о количестве поступивших дубликатов.

2.1.1. Специалист отдела обращений:

– регистрирует обращение. Регистрационный номер обращения состоит из уникального кода Минздрава Кузбасса, предусмотренного приложением к Положению о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденного постановлением № 18-пг, и порядкового номера. Проставляет дату поступления обращения;

– предварительно, в срок не более 3 дней с даты регистрации, рассматривает обращение и принимает решение о порядке рассмотрения каждого вопроса, содержащегося в обращении, в соответствии с частью 2 статьи 1 Федерального закона № 59-ФЗ:

а) подлежит рассмотрению в соответствии с порядком, установленным Федеральным законом № 59-ФЗ;

б) подлежит рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами;

– определяет тематику обращения;

– вносит информацию в Единую информационную систему регистрации обращений граждан, поступивших в Минздрав Кузбасса (срок исполнения, нахождение обращения на контроле (особом/дополнительном

контроле), структурное(-ые) подразделение(-я), в компетенцию которого (-ых) входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов);

– проверяет обращение на повторность.

2.1.2. Обращения передаются для проставления резолюции министру, первому заместителю министра, заместителям министра.

2.1.3. Обращение передается руководителю структурного подразделения, если все содержащиеся в обращении вопросы входят в компетенцию одного подразделения.

При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений, оригинал обращения передается заместителю министра в подчинении, которого находится структурное подразделение, занесенное в Единую информационную систему регистрации обращений граждан первым, для проставления окончательной резолюции, определяющей структурное подразделение исполнителя по обращению.

Организация рассмотрения обращения возлагается на руководителя структурного подразделения, указанного в резолюции первым, другим руководителям передаются копии обращения.

Руководитель структурного подразделения определяет исполнителя для дачи ответа гражданину внутри возглавляемого им структурного подразделения.

При разрешении вопросов, входящих в компетенцию иных структурных подразделений, не проставленных в резолюции, копия обращения передается руководителем структурного подразделения заместителю министра в подчинении, которого находится структурное подразделение, с обоснованием, в устной форме, необходимости привлечения для обеспечения полного и всестороннего рассмотрения обращения, сотрудников (-а) других структурных (-ого) подразделений (-я) Минздрава Кузбасса, для последующей передачи для исполнения руководителю другого структурного подразделения.

2.2. Не подлежат регистрации обращения, поступившие по иным адресам и телефонам Минздрава Кузбасса, не указанным в пункте 1.6. настоящего Положения.

2.3. Порядок работы с отдельными обращениями осуществляется в соответствии со ст. 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

2.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минздрава Кузбасса, то обращение в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления, соответствующим должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации его обращения. Возврат обращения органу, направившему обращение, не допускается.

2.5. В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в 7-дневный срок с момента его регистрации гражданину предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе гражданина

восполнить содержание направленного им обращения последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

Восполнение недостающих сведений осуществляется посредством телефонных переговоров или электронной переписки (при наличии соответствующих контактных данных в обращении) между гражданином и исполнителем с адресов электронной почты, указанных в пункте 1.6. настоящего Положения.

2.6. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации Губернатору Кузбасса и в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина о переадресации его обращения.

2.7. В случае поступления повторного (неоднократного) обращения решение о направлении его на рассмотрение принимается с учетом причин, вызвавших повторное (неоднократное) обращение, в том числе требований части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ и пункта 2.9 настоящего Положения.

Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или гражданин не согласен с принятым по его обращению решением.

Неоднократными считаются обращения, поступившие от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу после завершения рассмотрения первичного и повторного обращений.

Обращения одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, поступившие в том числе из иных органов до истечения срока рассмотрения первичного обращения, считаются дублирующими и направляются на рассмотрение с учетом рассмотрения первичного обращения.

2.8. Обращение, содержащее жалобу, рассматривается с учетом требования части 6 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ, запрещающего направлять указанное обращение на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

2.9. В случае поступления обращения, в котором обжалуется решение, действие (бездействие) конкретного должностного лица, принимается одно из следующих решений:

направить жалобу вышестоящему лицу органа, которое в порядке подчиненности может рассмотреть данную жалобу;

в соответствии с пунктом 2 части 1 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ запросить у органа или должностного лица, решение или действие (бездействие) которых обжалуется, необходимые для рассмотрения жалобы и подготовки на нее ответа документы и материалы; в ответе гражданину дополнительно разъяснить порядок обжалования соответствующего решения

или действия (бездействия) в суде;

направить жалобу вышестоящему должностному лицу, в вышестоящий орган либо в надзорный орган для рассмотрения в административном порядке;

в связи с невозможностью направления жалобы на рассмотрение в орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, возвратить жалобу гражданину в течение 7 дней со дня регистрации с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

2.10. В случае принятия обращения к рассмотрению по существу поставленного вопроса должностное лицо, ответственное за рассмотрение:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, при необходимости с выездом на место и (или) с участием гражданина, направившего обращение;

в случае необходимости делает запрос документов и материалов, в том числе в электронной форме, необходимых для рассмотрения обращения (далее – запрос), в других исполнительных органах Кемеровской области – Кузбасса, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц и организаций;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина, в случае установления в ходе рассмотрения обращения нарушения прав, свобод и законных интересов гражданина;

дает письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.

Рассмотрение неоднократных обращений, в том числе содержащих обжалование действий (бездействия) должностных лиц в связи с рассмотрением предыдущих обращений либо принятого решения по результатам рассмотрения предыдущих обращений, осуществляется в случае необходимости комиссионно либо с выездом на место и (или) с участием гражданина.

2.11. Ответ на обращение должен содержать:

– информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено;

– информацию по каждому вопросу (доводу), если гражданин ставит их несколько в своем обращении;

– данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо предоставить информацию о принятых мерах по устранению нарушений);

– аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

2.12. Исполнитель готовит проект ответа не позднее, чем за 3 дня до окончания установленного срока рассмотрения обращения, после чего передает подписанный ответ на обращение в отдел обращений для регистрации и отправки гражданину.

2.13. Ответ на обращение подлежит отправке специалистом отдела обращений до окончания установленного срока рассмотрения обращения. Ответ на обращение подлежит отправке с адреса: mzk@kuzdrav.ru.

3. Рассмотрение отдельных видов письменных обращений

3.1. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ автору обращения не дается.

Непосредственным исполнителем обращения готовится служебная записка о результатах рассмотрения обращения на имя руководителя исполнительного органа Кемеровской области – Кузбасса, который принимает решение о завершении работы с обращением.

В случае 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.

3.2. В случае если в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, гражданину в течение 7 дней направляется уведомление об оставлении его обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и о недопустимости злоупотребления правом на обращение.

Дополнительно может быть принято решение о направлении копии обращения в органы прокуратуры для рассмотрения вопроса о возбуждении дела об административном правонарушении по обращению, содержащему оскорбления, выраженные в неприличной форме, непристойную лексику и фразеологию, оскорбляющую общественную мораль и нарушающую нормы общественных приличий, в органы внутренних дел для организации проверки по факту угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо членов его семьи, о чем сообщается гражданину, направившему обращение.

3.3. При рассмотрении обращения, содержащего вопросы, ответ на которые не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину сообщается о невозможности дать ему ответ по существу поставленного вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.4. При подготовке ответа на повторное (неоднократное) обращение, содержащее вопрос, на который гражданину был направлен письменный

ответ по существу на ранее направленное обращение, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо вправе предупредить гражданина о прекращении переписки в случае поступления от него в последующем обращения по данному вопросу, не содержащего новых доводов и обстоятельств.

3.5. В случае рассмотрения обращения, содержащего вопрос, на который гражданину неоднократно направлялись письменные ответы по существу на ранее направленные в один и тот же исполнительный орган Кемеровской области – Кузбасса или одному и тому же должностному лицу обращения, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель исполнительного органа на основании оценки объективности и всесторонности рассмотрения предыдущих обращений гражданина вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. При этом гражданин уведомляется о принятом решении.

В случае поступления от гражданина обращения, содержащего вопрос, по которому ранее прекращена переписка, и при отсутствии в нем новых доводов и обстоятельств, ему направляется в течение 7 дней уведомление о ранее принятом решении о прекращении переписки по поставленному в обращении вопросу с указанием исходящего регистрационного номера и даты ответа о прекращении переписки.

3.6. В случае поступления обращения, текст которого не поддается прочтению либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению для рассмотрения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения уведомляется гражданин, направивший обращение.

В соответствии с настоящим пунктом не подлежит рассмотрению по существу либо направлению для рассмотрения в иной орган сообщение, по форме и (или) иным признакам не соответствующее требованиям, которые предъявляются к письменным обращениям, в том числе электронное сообщение, в котором содержатся только фото- и (или) видеоматериалы, ссылки на интернет-ресурсы, резюме и не изложена суть заявления, предложения или жалобы в текстовом формате.

3.7. В случае если гражданином устранены причины, по которым не мог быть дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, и направлено обращение, отвечающее установленным требованиям, оно регистрируется и рассматривается как первичное.

3.8. В случае поступления обращения, в котором обжалуется судебное решение, гражданину в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется ответ с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.9. При поступлении обращения, содержащего вопрос, который

затрагивает интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен на официальном сайте исполнительного органа в сети «Интернет» с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае размещения ответа на официальном сайте исполнительного органа в сети «Интернет» гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения направляется уведомление с указанием электронного адреса официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ.

3.10. В случае поступления письменного обращения, содержащего просьбу гражданина об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения его обращения, Минздрав Кузбасса обеспечивает гражданину возможность ознакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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. Ознакомление гражданина с документами и материалами осуществляется в служебном помещении (ул. Абочная, д.41, каб.301) в присутствии исполнителя по обращению и только при предъявлении гражданином документа, удостоверяющего его личность. О результатах ознакомления составляется справка, которая приобщается к материалам по обращению, гражданину направляется письменный ответ о реализации им права, предусмотренного пунктом 2 статьи 5 Федерального закона № 59-ФЗ.

3.11. В случае поступления в течение срока рассмотрения обращения заявления гражданина о прекращении рассмотрения обращения, оно регистрируется в установленном порядке и направляется должностному лицу, осуществляющему рассмотрение обращения по существу вопроса для принятия решения.

В случае принятия решения о прекращении рассмотрения обращения по существу вопроса, гражданин уведомляется о принятом решении.

3.12. Письменные обращения, содержащие предложения по совершенствованию законодательства Кемеровской области – Кузбасса или отзывы на нормативные правовые акты, направляются для рассмотрения в соответствующие структурные подразделения Администрации Правительства Кузбасса, исполнительные органы Кемеровской области – Кузбасса разработавшие закон или иной нормативный правовой акт.

4. Сроки рассмотрения обращений

4.1. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях. В случае если окончание срока рассмотрения приходится на нерабочий день, контрольный срок устанавливается на предшествующий ему рабочий день.

4.2. Обращение, поступившее в Минздрав Кузбасса в соответствии с компетенцией и принятое к рассмотрению, рассматривается в течение 30 дней с даты регистрации.

Должностным лицом, предварительно рассмотревшим обращение, может быть установлен сокращенный срок рассмотрения обращения, о чем указывается в резолюции.

Окончанием срока рассмотрения обращения считается дата направления ответа гражданину.

4.3. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина не позднее истечения первоначального контрольного срока.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимает должностное лицо, вынесшее резолюцию (поручение) по рассмотрению обращения, на основании служебной записки непосредственного исполнителя.

Срок рассмотрения обращения, зарегистрированного в отделе обращений, считается продленным после согласования нового срока отделом обращений.

4.4. Сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ для рассмотрения и переадресации обращений, направления уведомлений и ответов гражданам применительно к обращениям, рассматриваемым должностными лицами (Губернатор Кемеровской области – Кузбасса, председатель Правительства Кемеровской области – Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса, заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса) исчисляются с даты регистрации в управлении по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса.

4.5. Письменные обращения с резолюцией Губернатора Кемеровской области – Кузбасса рассматриваются в течение 15 дней от даты отправки поручения, если в резолюции не установлен иной срок для исполнения. Срок исполнения продляется только по резолюции Губернатора Кемеровской области – Кузбасса.

4.6. Письменные обращения, поставленные на особый контроль, рассматриваются в течение 15 дней с даты регистрации в управлении по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса.

4.7. Запросы информации, документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращений, поступившие в Минздрав Кузбасса в установленном порядке, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в указанном органе.

Запросы информации, документов и материалов, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, исполняются в течение 15 дней с даты регистрации в управлении по работе с обращениями граждан

Администрации Правительства Кузбасса. Срок подготовки и направления информации на запрос в Администрацию Президента Российской Федерации продлению не подлежит.

По результатам исполнения запросов направление ответов гражданам органом, который исполнял запрос, не допускается.

4.8. Обращения, поступившие в адрес Губернатора Кемеровской области – Кузбасса во время проведения «прямых эфиров» на радио и «прямых линий» на телевидении, рассматриваются не более 15 дней со дня регистрации в управлении по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса, если Губернатором Кемеровской области – Кузбасса не установлен иной срок рассмотрения.

5. Направление ответов и уведомлений гражданам

5.1. Регистрация ответов и уведомлений гражданам осуществляется в Единой информационной системе Минздрава Кузбасса. Регистрационные номера ответов и уведомлений состоят из уникального кода Минздрава Кузбасса (PO4209), порядкового номера и числового префикса, обозначающего вид исходящего документа по обращению.

5.2. Ответ на обращение оформляется на соответствующем бланке Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, Правительства Кемеровской области – Кузбасса, Минздрава Кузбасса, содержит дату, регистрационный номер, наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись (электронную подпись), а также фамилию, инициалы, телефон непосредственного исполнителя в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству.

В адресной части бланков ответов (уведомлений) указываются фамилия и инициалы гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес в соответствии с формой направляемого ответа.

5.3. Ответ на обращение, поступившее в письменной форме, направляется в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

При направлении гражданину ответа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, по почтовому адресу направляется ответ, распечатанный на бумажном носителе, содержащий визуализацию штампа электронной подписи.

Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его пользовании. Ответ направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, либо в виде электронного образа документа, получаемого путем сканирования письменного ответа.

В случае если гражданин в обращении, поступившем в форме электронного документа, выразил просьбу о направлении ответа на почтовый адрес, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается почтовый адрес. В случае если гражданин в обращении в письменной форме указал адрес электронной почты для направления ответа, в адресной части бланка ответа дополнительно указывается адрес электронной почты.

5.4. Ответ в форме электронного документа направляется с электронного адреса Минздрава Кузбасса, указанного в п 1.6. положения, с сохранением подтверждения факта отправки, в том числе через Единый портал при его использовании.

5.5. Оригиналы ответов гражданам в письменной форме, подготовленные за подписью Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса, заместителей Губернатора Кемеровской области – Кузбасса, заместителей председателя Правительства Кемеровской области – Кузбасса, передаются в управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса.

Ответы в форме электронного документа за подписью должностных лиц, указанных в настоящем пункте, направляются гражданам через ЭДО с электронного адреса управления urog@ako.ru.

5.6. Уведомления гражданам направляются в форме, соответствующей форме поступления обращения, и в сроки, установленные Федеральным законом № 59-ФЗ, постановлением № 18-пг и настоящим Положением.

6. Личный прием граждан в Минздраве Кузбасса

6.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в муниципальные образования Кемеровской области – Кузбасса) проводится министром, первым заместителем министра, заместителями министра.

В случае отсутствия министра в день приема, прием граждан осуществляет первый заместитель министра или заместитель министра по поручению министра.

6.2. Личный прием граждан осуществляется согласно утвержденному министром графику. График личного приема граждан с указанием места проведения приема, а также установленных дней и часах приема размещается на официальном сайте Минздрава Кузбасса.

Организационное обеспечение личного приема граждан, проводимого министром осуществляет отдел обращений. Контроль за выполнением поручений, данных во время указанного приема, осуществляют назначенные исполнители.

6.3. По решению министра, осуществляющего личный прием граждан, в приеме могут участвовать заместители министра, начальники структурных подразделений Минздрава Кузбасса, в чью компетенцию входит рассмотрение вопросов граждан, поступивших в ходе личного приема.

6.4. Предварительная запись на личный прием производится отделом обращений (контактный телефон 58-78-59). При записи на личный прием у гражданина уточняются причины его обращения и существо вопроса.

Запись на один личный прием производится из расчета не более 10 обращений и продолжительности приема одного обратившегося не более 15 минут.

6.5. При личном приеме граждан гражданин обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

6.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации граждан с учетом права на внеочередной прием для граждан.

Правом на первоочередной прием в дни и часы, установленные для приема граждан, имеют:

ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны;

ветераны и инвалиды боевых действий;

инвалиды I и II групп и их законные представители;

дети-инвалиды и их законные представители;

отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Во время проведения приема при отсутствии граждан, указанных в настоящем пункте, в первоочередном порядке могут быть приняты граждане с учетом отдаленности места жительства при наличии билета на обратный путь, а также прибывшие на прием с детьми в возрасте до 3 лет.

Граждане, прибывшие на личный прием без записи, могут быть приняты должностным лицом с его согласия и с учетом времени приема.

6.7. Гражданину может быть отказано в проведении личного приема в случае, если:

у гражданина отсутствует документ, удостоверяющий его личность;

гражданин имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения либо находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии.

В случае если гражданин совершает действия, представляющие непосредственную угрозу для его жизни, жизни и здоровья окружающих, сотрудники Минздрава Кузбасса имеют право вызвать сотрудников полиции, охраны и (или) работников скорой медицинской помощи.

6.8. Во время личного приема гражданин устно излагает свое обращение, краткое содержание которого заносится в карточку личного приема.

Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации (приложение к настоящему Положению). Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

6.9. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства

являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, должностное лицо, осуществляющее прием, дает гражданину с его согласия устный ответ по существу каждого из поставленных вопросов, о чем делается запись в карточке личного приема.

В ходе личного приема должностным лицом гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается запись в карточке приема.

Копия карточки личного приема гражданину не выдается.

6.10. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минздрава Кузбасса, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема.

6.11. В случае если должностное лицо, осуществляющее личный прием, принимает решение о направлении поставленного на приеме вопроса на рассмотрение в иной исполнительный орган, орган местного самоуправления, в карточку личного приема заносится резолюция о порядке рассмотрения или о перенаправлении вопроса и подготовке письменного ответа гражданину. При этом гражданин уведомляется, куда и в каком порядке будет направлено его обращение.

Если поставленные гражданином в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, ему может быть предложено оформить обращение в письменной форме, при этом разъясняются порядок и сроки его рассмотрения.

В карточке личного приема делается запись о принятии письменного обращения и прилагаемых гражданином документов. По просьбе гражданина выдается расписка с указанием даты приема обращения, количества принятых листов и сообщается номер телефона для получения справочной информации по обращениям.

На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, проставляется штамп «Принято на личном приеме». Данные обращения передаются на регистрацию, работа с ними ведется в порядке, установленном настоящим Положением.

6.12. Обращения граждан, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи.

6.13. По итогам личного приема должностное лицо, проводившее прием, подписывает карточку личного приема и вносит в нее содержание решения, принятого по обращению.

6.14. Запись на повторный прием к должностным лицам, указанным в пункте 6.1. настоящего Положения, осуществляется не ранее получения гражданином ответа на предыдущее письменное или устное обращение в случае, если гражданином приводятся новые обстоятельства или доводы, которые не были учтены при рассмотрении первичного обращения, представляются документы и материалы, подтверждающие обоснованность

его просьбы.

6.15. Гражданину может быть отказано в записи на личный прием к должностным лицам, указанным в пункте 6.1. настоящего Положения, по следующим основаниям:

решение поставленного им вопроса относится к компетенции иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица;

гражданин отказывается обозначить суть вопроса, с которым намерен обратиться на личном приеме;

по поставленному вопросу гражданину ранее давались мотивированные ответы и в ходе записи на личный прием он не приводит новых доводов, имеющих существенное значение для рассмотрения устного обращения;

вопрос не подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ, а должен быть рассмотрен в порядке, установленном федеральными конституционными законами и федеральными законами;

вопрос, обозначенный гражданином, рассматривается в судебном порядке, или гражданину отказано в решении его вопроса вступившим в законную силу решением суда;

у гражданина или его законного представителя, действующего на основании доверенности, отсутствуют документы, удостоверяющие его личность, либо у представителя гражданина отсутствует документ, дающий право представлять интересы этого гражданина.

7. Рассмотрение отдельных видов устных обращений

Устные обращения граждан, поступившие по «телефону обращений», во время проведения «прямых телефонных линий» министром рассматриваются в порядке, установленном пунктами 6.8. – 6.11, 6.14 и в сроки, установленные пунктами 4.2 – 4.4. настоящего Положения, если должностными лицами, рассмотревшими обращения, не установлены сокращенные сроки.

8. Организация аналитической работы

8.1. Отдел обращений обобщает и анализирует информацию, содержащуюся в обращениях, с целью выявления актуальных проблем, имеющих для граждан повышенный интерес, устранения причин, порождающих жалобы граждан, получения объективной информации о деятельности Минздрава Кузбасса, выработки предложений и рекомендаций для повышения эффективности деятельности Минздрава Кузбасса, направленной на защиту прав и законных интересов граждан.

8.2. Анализ результатов рассмотрения обращений граждан в осуществляется на основании единого подхода к анализу обращений,

результатов их рассмотрения и принятых по ним мер, рекомендованного рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций.

8.3. В целях подготовки аналитической справки о состоянии работы с обращениями граждан и информационного обзора о результатах рассмотрения обращений граждан отдел обращений в установленный срок ежеквартально направляет в управление по работе с обращениями граждан Администрации Правительства Кузбасса отчеты и статистические сведения в соответствии с утвержденными формами, а также по итогам первого полугодия и года - аналитические записки об анализе работы с обращениями граждан.

8.4. Отдел обращений в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» ежемесячно до 5-го числа месяца, следующего за отчетным периодом, на дату последнего дня месяца отчетного периода представляют в закрытой части информационного ресурса в сети «Интернет» (далее – портал ССТУ.РФ) отчет о результатах рассмотрения вопросов, содержащихся в поступивших обращениях, и принятых по ним мерах.

8.5. Отдел обращений ежеквартально публикуют информацию о количестве, характере и результатах рассмотрения поступивших обращений на официальном сайте Минздрава Кузбасса.

9. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан

9.1. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ, постановлением № 18-пг и настоящим Положением, анализ содержания поступающих обращений осуществляют в пределах своей компетенции отдел обращений.

9.2. Контроль осуществляется за соблюдением последовательности действий по рассмотрению обращений и сроков исполнения поручений по обращениям, полнотой и качеством рассмотрения вопросов обращений, принятием мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

9.3. Оценка полноты и качества рассмотрения обращений осуществляется при проверке представленных ответов на соответствие:

своевременности рассмотрения обращения;

всесторонности рассмотрения обращения;

объективности рассмотрения обращения;

правовой обоснованности, принятых по результатам рассмотрения обращения решений.

9.4. В случае если обращение было поставлено на контроль должностным лицом и ответ(ы) на него не удовлетворяют критериям

объективности, всесторонности и правовой обоснованности, должностное лицо вправе принять решение о постановке обращения на дополнительный контроль с определением порядка и срока дальнейшего рассмотрения обращения.

В случае если в ответе гражданину указывается, что вопрос, поставленный в обращении, будет решен в течение определенного периода времени, такое обращение может быть поставлено в управлении на дополнительный контроль, при этом в орган, рассмотревший обращение, направляется уведомление с указанием нового контрольного срока для информирования гражданина об окончательном решении вопроса.

9.5. Оценка принятых по обращению решений осуществляется в соответствии с единым порядком систематизации результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер, рекомендованным рабочей группой при Администрации Президента Российской Федерации по координации и оценке работы с обращениями граждан и организаций:

«поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о целесообразности предложения, обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

«поддержано, в том числе меры приняты» – полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, решением «поддержано»;

«разъяснено» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение об информировании по порядку реализации предложения или удовлетворения заявления или жалобы;

«не поддержано» – по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, принято решение о нецелесообразности предложения, о необоснованности и неудовлетворении заявления или жалобы;

«оставлено без ответа» – принято решение об оставлении обращения без ответа на основании части 1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ;

«дан ответ автору» – ответ на вопрос, содержащийся в обращении, дан в соответствии с частью 7 статьи 8, частями 2 - 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

9.6. Обеспечение контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Минздрав Кузбасса, осуществляет отдел обращений в пределах своей компетенции в ходе учетно-контрольной обработки в ЭДО результатов рассмотрения обращений.

9.7. В рамках текущего контроля отдел обращений проводит мониторинг сроков исполнения поручений по обращениям, в упреждающем режиме направляет исполнителям напоминания по поручениям, срок рассмотрения которых истекает. При выявлении обращений, срок

рассмотрения которых уже истек, информирует министра о нарушении исполнительской дисциплины.

Для оценки ответов и принятых по обращению решений на предмет всесторонности и правовой обоснованности отделом обращений могут быть привлечены иные структурные подразделения Минздрава Кузбасса.

10. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан

10.1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан возлагается на министра.

10.2. Ответственность за соблюдение порядка рассмотрения обращений, установленного Федеральным законом № 59-ФЗ, постановлением № 18-пг и настоящим Положением, в части обеспечения своевременного, объективного и всестороннего рассмотрения обращения, принятия по нему предусмотренных законодательством мер по восстановлению и защите прав граждан, соответствия подготовленного на обращение ответа требованиям законодательства и делопроизводства несут гражданские служащие, непосредственно обеспечивавшие рассмотрение обращения, их непосредственные руководители, должностные либо уполномоченные лица, подготовившие и (или) подписавшие ответ на обращение.

10.3. Должностные лица и гражданские служащие, допустившие нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации

Приложение к Положению о
порядке организации
рассмотрения обращений
граждан в Министерстве
здравоохранения Кузбасса

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

«__» _____ 20__ г.

фамилия, имя, отчество

адрес места жительства

место работы, должность, социальное положение

краткое содержание обращения

Личный прием вел _____

Примечание:

обратная сторона

Поручение (резолюция)