



ПРАВИТЕЛЬСТВО РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ
Министерство здравоохранения Ростовской области

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06.03.2023

№ 1

г. Ростов-на-Дону

**Об утверждении порядка организации работы
по рассмотрению обращений граждан
в министерстве здравоохранения Ростовской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан», постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области» министерство здравоохранения Ростовской области **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве здравоохранения Ростовской области согласно приложению № 1.
2. Руководителям структурных подразделений министерства здравоохранения Ростовской области обеспечить выполнение настоящего постановления.
3. Признать утратившими силу постановления министерства здравоохранения Ростовской области по Перечню согласно приложению № 2.
4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
5. Контроль за выполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Министр

Ю.В. Кобзев

Приложение № 1
к постановлению
министерства здравоохранения
Ростовской области
от 06.03.2023 № 1

ПОРЯДОК
организации работы по рассмотрению обращений граждан
в министерстве здравоохранения Ростовской области

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве здравоохранения Ростовской области (далее – Порядок) устанавливает требования к организации работы в министерстве здравоохранения Ростовской области (далее – министерство) по своевременному и полному рассмотрению устных и письменных обращений граждан, принятию по ним решений и направлению ответов заявителям в срок, установленный законодательством Российской Федерации.

1.2. Организация работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 27.07.2004 № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Уставом Ростовской области;
- Областным законом от 25.10.2002 № 273-ЗС «Об административных правонарушениях»;
- Областным законом от 18.09.2006 № 540-ЗС «Об обращениях граждан»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 18.11.2011 № 134 «Об утверждении Положения о министерстве здравоохранения Ростовской области»;
- постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области»;
- распоряжением Правительства Ростовской области от 15.03.2017 № 131 «О межведомственном электронном документообороте»;
- приказом министерства здравоохранения Ростовской области от 12.04.2021 № 541 «Об утверждении регламента»;

приказом министерства здравоохранения Ростовской области от 09.04.2021 № 530 «Об утверждении инструкции по делопроизводству».

1.3. Положения Порядка распространяются на все обращения граждан и организаций, адресованные министерству, министру здравоохранения Ростовской области, первому заместителю министра здравоохранения Ростовской области, заместителям министра здравоохранения Ростовской области, руководителям структурных подразделений министерства, рассмотрение которых регулируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Положения, установленные настоящим Порядком, применяются к правоотношениям, связанным с организацией работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, а также объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющих публично значимые функции государственных и муниципальных учреждений, иных организаций и должностных лиц, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

1.4. Должностные лица и работники министерства несут ответственность за нарушение настоящего Порядка в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.5. При рассмотрении обращений граждан в министерстве его должностные лица:

обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение;

запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления муниципальных образований Ростовской области и у должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 – 3.8 раздела 3 настоящего Порядка;

уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

1.6. При рассмотрении обращения, поступившего в министерство, гражданин имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании. К обращениям, поступившим в форме электронного документа, гражданин вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме;

знакомиться 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;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пунктах 3.3 - 3.8 раздела 3 настоящего Порядка, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

1.7. Результатом рассмотрения обращений граждан является:

письменный ответ (ответ в форме электронного документа) по существу поставленных в обращении вопросов либо перенаправление обращения в другой государственный орган или соответствующему должностному лицу с уведомлением заявителя о переадресации обращения либо уведомление заявителя о невозможности рассмотрения обращения по существу поднимаемых вопросов;

устный ответ на все поставленные вопросы с согласия гражданина, если указанные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, в остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Ответ на обращение не дается в случае, если в письменном обращении не указана фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2. Требования к организации рассмотрения обращений граждан

2.1. Почтовым адресом министерства здравоохранения Ростовской области для доставки письменных обращений является: 344029, г. Ростов-на-Дону, ул. 1-й Конной Армии, д. 33.

Гражданин может лично передать письменное обращение в отдел рассмотрения обращений граждан управления ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и рассмотрения обращений (далее - отдел обращений) по адресу: 344029, г. Ростов-на-Дону, ул. 1-й Конной Армии, д. 33.

2.2. График (режим) работы министерства:

понедельник – четверг с 9:00 до 18:00;

пятница с 9:00 до 16:45;

предпраздничные дни с 9:00 до 17:00;

суббота и воскресенье – выходные дни;
перерыв с 13:00 до 13:45.

2.3. Прием обращений в телефонном режиме в министерстве не осуществляется.

Телефон для справок отдела обращений: (863) 242-41-09.

2.4. Обращения в форме электронного документа направляются в министерство путем заполнения специальной формы сервиса «Электронная приемная граждан Ростовской области», размещенного в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет») по адресу: www.letters.donland.ru (далее – Электронная приемная).

Организация рассмотрения обращений, поступивших в министерство через Электронную приемную, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

2.5. Сведения о месте нахождения и телефонных номерах структурных подразделений министерства, почтовом адресе и адресе сервиса «Электронная приемная Ростовской области» в сети «Интернет» размещены на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: www.minzdrav.donland.ru.

2.6. Информация о регистрации, исполнении обращений граждан и о ходе рассмотрения поступивших письменных обращений граждан предоставляется работником отдела обращений по телефону: (863) 242-41-09.

На информационном стенде министерства размещается следующая обязательная информация:

режим работы министерства;

требования к письменным обращениям граждан;

график личного приема граждан уполномоченными должностными лицами;

почтовый адрес министерства;

выписки из нормативных правовых актов, регламентирующих порядок и сроки рассмотрения обращений граждан.

2.7. Информирование граждан по устным обращениям осуществляется работниками отдела обращений: о местонахождении и графике работы министерства; о справочных телефонах и почтовых адресах; об адресе официального сайта министерства в сети «Интернет», адресе сервиса «Электронная приемная Ростовской области» в сети «Интернет»; о порядке получения информации по вопросам организации рассмотрения обращений, в том числе с использованием информационных систем.

Информация не предоставляется в случае, если:

содержание обращения не позволяет установить суть запрашиваемой информации;

не сообщается фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;

высказываются нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

запрашиваемая информация:

относится к информации ограниченного доступа;

неоднократно предоставлялась заявителю;

не относится к деятельности государственного органа;
требует правовой оценки актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведения иной аналитической работы;
опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети «Интернет»;

касается деятельности судов и не предоставляется в соответствии с Федеральным законом от 22.12.2008 № 262-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности судов в Российской Федерации»;

требует осуществления мероприятий по ее сбору, обобщению или анализу.

2.8. Обращение гражданина, поступившее в министерство, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации в министерстве, если министром, первым заместителем министра, заместителями министра или начальником управления ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и рассмотрения обращений (далее – начальник управления ведомственного контроля) не установлен более короткий срок его рассмотрения.

Начальник управления ведомственного контроля в соответствии с должностными обязанностями определяет ответственного исполнителя и направляет обращение гражданина исполнителю. В случае временного отсутствия начальника управления ведомственного контроля его обязанности, в части определения ответственного исполнителя и направления обращения гражданина исполнителю, исполняет заместитель начальника управления ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности и рассмотрения обращений – начальник отдела ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности.

2.9. Срок регистрации обращения – в течение трех дней с момента поступления.

В случае поступления обращений в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Если окончание срока рассмотрения обращения приходится на выходной или нерабочий праздничный день, то днем окончания срока рассмотрения обращения считается ближайший, следующий за ним, рабочий день.

2.10. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении информации, необходимой для рассмотрения обращения, в иной государственный орган, орган местного самоуправления, организацию или должностному лицу, срок рассмотрения обращения может быть продлен министром, первым заместителем министра, заместителями министра или начальником управления ведомственного контроля, но не более чем на тридцать дней, при этом исполнителем направляется соответствующее уведомление гражданину и в отдел обращений.

Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращений несут исполнители.

2.11. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации.

2.12. Обращения, направленные федеральными государственными органами власти в министерство с просьбой об информировании по результатам рассмотрения, рассматриваются в сроки, установленные ими, Правительством Ростовской области или в сроки, установленные министром, первым заместителем министра, заместителями министра или начальником управления ведомственного контроля. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации в министерстве.

2.13. 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, в письменной форме.

2.14. На поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, ответ может быть размещен на официальном сайте министерства в сети «Интернет». В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте министерства в сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

2.15. Если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, его направившему.

3. Организация работы по рассмотрению обращений граждан

3.1. Порядок организации работы по рассмотрению обращений граждан включает в себя следующие процедуры:

- прием и регистрацию обращений;
- рассмотрение обращений;
- направление ответа на обращение;
- личный прием граждан.

3.2. Обращение, поступившее в министерство, подлежит обязательному рассмотрению.

3.3. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия, имя, отчество гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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 соответствующий орган в соответствии с его компетенцией.

3.4. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

3.5. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

3.7. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направлявшимися обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, а также при условии, что указанное обращение и ранее направлявшиеся обращения поступали в министерство или одному и тому же должностному лицу, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

Решение о прекращении переписки ввиду безосновательности рассмотрения очередного обращения принимается министром, первым заместителем министра, заместителями министра, начальником управления ведомственного контроля на основании предложения ответственного исполнителя.

В случае, если обращение, поступившее в министерство, было переадресовано для рассмотрения по компетенции в исполнительные органы, органы местного самоуправления или в иные органы, решение о безосновательности очередного обращения и о прекращении переписки принимается руководителем соответствующего органа власти, органа местного самоуправления.

3.8. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

3.9. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в министерство или должностному лицу министерства.

3.10. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится работниками отдела обращений.

3.11. По просьбе гражданина работниками отдела обращений на копии или втором экземпляре принятого обращения проставляется отметка о принятии, содержащая дату поступления обращения и фамилию.

3.12. Обращения, поступившие в министерство, в тот же день передаются под роспись сектором делопроизводства управления кадровой работы и делопроизводства в отдел обращений.

3.13. Электронные обращения граждан, поступающие в министерство через сервис «Электронная приемная граждан Ростовской области», в сети «Интернет», регистрируются в межведомственной системе электронного документооборота и делопроизводства «Дело» (далее – система «Дело»).

3.14. Поступившие в адрес должностных лиц министерства письма с пометкой «Лично», с правильно указанными фамилией, инициалами и должностью не вскрываются и передаются отделом делопроизводства должностному лицу, которому они адресованы. В случаях, когда такие письма квалифицируются как обращения граждан, корреспонденция регистрируется отделом обращений и направляется по принадлежности для рассмотрения.

3.15. Регистрация обращений граждан, поступивших в министерство, независимо от способов их доставки, производится работниками отдела обращений в соответствии с пунктом 2.8 раздела 2 настоящего Порядка.

3.16. Учет, систематизация и анализ обращений граждан осуществляются с использованием системы «Дело».

3.17. Работники отдела обращений обязаны сверить указанные в письме и на конверте фамилию, имя, отчество, адрес автора, прочитать обращение, определить его тематику и выявить поставленные заявителем вопросы, проверить обращение на повторность, зарегистрировать в регистрационной форме системы «Дело».

3.18. На лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу ставится регистрационный штамп с датой регистрации письма и регистрационным номером, который автоматически присваивается в системе «Дело».

В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

Конверты сохраняются вместе с обращением в течение всего периода его рассмотрения и хранения.

3.19. Информация о поступившем обращении вносится в регистрационную карточку системы «Дело». В обязательном порядке вносится следующая информация:

- дата поступления обращения;
- фамилия, имя, отчество заявителя (последнее – при наличии);
- почтовый адрес заявителя и (или) адрес электронной почты;
- канал поступления обращения (почта, e-mail, принято в отделе, курьер и тому подобное);

сведения об адресате (министерство здравоохранения Ростовской области, министр здравоохранения Ростовской области, первый заместитель министра,

заместители министра Ростовской области либо иные адресаты);
состав документа (количество страниц);
реквизиты сопроводительного письма (при наличии);
краткое содержание обращения;
рубрика (в соответствии с Типовым общероссийским классификатором);
вид обращения (заявление, предложение или жалоба);
кратность обращения (повторное, многократное);
форма обращения (письменное, в форме электронного документа, устное);
тип предложения, заявления или жалобы (в соответствии с предлагаемыми списками);

предмет ведения (местные органы власти, Ростовская область как субъект Российской Федерации, Российская Федерация или совместное ведение).

3.20. Ответственность за полноту сведений, вносимых в регистрационные карточки системы «Дело», несут работники отдела обращений.

3.21. Если обращение подписано несколькими авторами, то регистрируется первый автор или автор, в адрес которого просят направить ответ. Такое обращение считается коллективным. Отметка о коллективности обращения вносится в регистрационную карточку системы «Дело».

Коллективные обращения без подписей регистрируются по названию организации, предприятия, учреждения, из которого они поступили (например: коллектив завода «Гранит», студенты медицинского колледжа и тому подобное).

3.22. По содержанию каждого обращения начальник управления ведомственного контроля в соответствии с компетенцией определяет ответственного исполнителя, при необходимости соисполнителей, и направляет обращение исполнителю.

Информация об исполнителях и текст поручения вносятся начальником управления ведомственного контроля в систему «Дело».

3.23. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается исходя исключительно из его содержания, независимо от того, кому оно адресовано, за исключением писем, адресованных вышестоящими органами конкретным должностным лицам.

3.24. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу министерства, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

3.25. В случае, если поставленные в обращениях граждан вопросы не входят в компетенцию министерства, такие обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, изложенных в обращении, с уведомлением об этом заявителя.

3.26. Обращения граждан, поступившие в министерство из федеральных органов государственной власти, передаются начальнику управления ведомственного контроля, который определяет ответственного исполнителя и направляет соответствующие обращения граждан исполнителю.

3.27. В ответе в федеральные органы государственной власти должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения его обращения.

3.28. Не допускается передача обращения, состоящего на контроле в министерстве, от одного исполнителя другому, минуя начальника управления ведомственного контроля. О такой передаче начальником управления ведомственного контроля делается отметка в системе «Дело», и обращение передается другому исполнителю в соответствии с настоящим Порядком.

3.29. Должностные лица, которым поручено рассмотрение обращения, обеспечивают полное и объективное рассмотрение обращений в соответствии с требованиями, установленными федеральными законами, областными законами и настоящим Порядком.

3.30. В случае, если рассмотрение обращения поручено одновременно нескольким заместителям министра или структурным подразделениям министерства, ответственным за организацию рассмотрения обращения и подготовку обобщенного ответа считается исполнитель, указанный в поручении первым. При этом соисполнители, указанные в поручении, предоставляют информацию в адрес ответственного исполнителя для обобщения.

Соисполнители представляют ответственному исполнителю необходимую информацию не позднее 7 дней до истечения срока рассмотрения обращения, указанного в поручении.

3.31. Депутатский запрос, направленный в министерство депутатом Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по обращениям граждан, направляется на рассмотрение тому должностному лицу, которому он адресован.

Должностное лицо, которому направлен запрос, должно дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через тридцать дней со дня регистрации в отделе обращений.

Ответ на депутатский запрос должен быть подписан тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

3.32. При обращении в министерство депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам, связанным с его деятельностью, должностные лица министерства дают ответ на это обращение и представляют запрашиваемые документы или сведения не позднее чем через тридцать дней со дня его получения или в иной согласованный с депутатом срок.

Ответ на обращение депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывается министром, первым заместителем министра или заместителями министра.

3.33. Запросы или обращения депутатов Законодательного Собрания Ростовской области, поступившие в министерство по вопросам, входящим в компетенцию министерства и его должностных лиц, направляются на рассмотрение тому должностному лицу, которому они адресованы.

Должностное лицо, которому направлен запрос или обращение, обязано дать ответ на него в письменной форме не позднее чем через четырнадцать дней со дня его регистрации в отделе обращений.

Ответ на запрос или обращение подписывается министром, первым

заместителем министра или заместителями министра.

3.34. В случае, если при рассмотрении обращения в министерстве возникают разногласия между исполнителями о компетенции, решение о дальнейшем рассмотрении обращения и определения исполнителей принимается министром.

3.35. В случае если обращение, поступившее из Правительства Ростовской области, направлено в министерство не по принадлежности, то оно подлежит возврату не позднее двух дней со дня получения обращения с сопроводительным письмом в адрес начальника управления по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области за подписью начальника управления ведомственного контроля, со ссылкой на правовой акт.

3.36. При рассмотрении обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращениях, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, иную организацию, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

3.37. В случае получения в установленном порядке запроса органа государственной власти, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращения граждан, должностные лица министерства обязаны в течение пятнадцати дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращений, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

3.38. Обращения граждан считаются рассмотренными, если даны ответы на все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и заявитель проинформирован о результатах.

В ответе должны быть определены конкретные сроки или условия решения поднятого вопроса. Если решить вопрос не представляется возможным, ответ заявителю должен содержать четкие разъяснения со ссылкой на действующее законодательство и, при возможности, предложения других вариантов решения проблемы.

3.39. Ответ на обращения граждан подписывается министром, первым заместителем министра, заместителями министра, начальником управления ведомственного контроля, при этом уведомление гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, подписывается начальником отдела рассмотрения обращений граждан.

Ответы на обращения, поступившие в министерство подписываются на бумажном носителе, регистрируются в установленном порядке в системе «Дело» с прикреплением в регистрационную карточку сканированного образа подписанного ответа и направляются гражданину по указанному в обращении адресу.

На обращения, поступившие в министерство в письменной форме, ответ направляется также в письменной форме по указанному в обращении почтовому адресу.

Сканированная копия подписанного ответа на обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанному в обращении.

3.40. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к своему обращению. Если в письме не содержатся просьбы об их возврате, они остаются в деле по обращению заявителя, которое хранится в архиве. Копии отправленных гражданину документов хранятся в архиве.

3.41. Ответы заявителям и в федеральные органы государственной власти печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству министерства здравоохранения Ростовской области. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя исполнителя и номер его служебного телефона.

3.42. Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2.9 раздела 2 настоящего Порядка руководитель структурного подразделения (непосредственный исполнитель) не позднее чем за пять дней готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет ее министру, первому заместителю министра, заместителям министра, начальником управления ведомственного контроля.

Министр, первый заместитель министра, заместители министра, начальник управления ведомственного контроля на основании служебной записки непосредственного исполнителя принимают решение о продлении срока рассмотрения обращения и направлении заявителю уведомления о продлении срока рассмотрения обращения.

Копию служебной записки с решением о продлении срока рассмотрения и копию уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения ответственный исполнитель представляет в отдел обращений для изменения контрольных сроков.

При принятии решения о продлении срока рассмотрения обращения в регистрационной карточке системы «Дело» в разделе «Поручение» работником отдела обращений проставляется новый срок рассмотрения обращения.

3.43. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

3.44. В случае, если контроль за рассмотрением обращения установлен федеральным органом государственной власти, то ответственный исполнитель обязан заблаговременно согласовать с ним продление срока рассмотрения обращения, сообщив письменно о результатах согласования начальнику управления ведомственного контроля для внесения новых сроков в регистрационную карточку системы «Дело».

3.45. Контроль за сроками исполнения поручений по рассмотрению обращений осуществляется отделом обращений.

3.46. После завершения рассмотрения письменного обращения, поступившего в министерство из управления по работе с обращениями граждан

и организаций Правительства Ростовской области и подлежащего возврату, подлинник обращения, копия ответа и все материалы, относящиеся к рассмотрению обращения, передаются в управление по работе с обращениями граждан и организаций Правительства Ростовской области.

3.47. При поступлении отработанных обращений граждан в отдел обращений работник отдела снимает обращение с контроля. При этом проверяется полнота представленного пакета документов, соблюдение сроков рассмотрения обращения, в систему «Дело» вносятся реквизиты ответа, отметка о результате рассмотрения обращений граждан: «Меры приняты», «Поддержано», «Разъяснено», «Не поддержано». На бумажной копии ответа проставляется дата снятия с контроля и подпись работника отдела обращений.

3.48. Итоговое оформление дел по обращению заявителя для архивного хранения осуществляется в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству.

3.49. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений, несут установленную законодательством ответственность за сохранность находящихся у них на рассмотрении обращений и документов.

3.50. Обращения граждан, поступившие в министерство из общественных приемных Губернатора Ростовской области, регистрируются и рассматриваются в соответствии с требованиями, установленными Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

4. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области

4.1. Рассмотрение обращений по поручению Губернатора Ростовской области, поступивших в министерство из Правительства Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

5. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров»

5.1. Рассмотрение обращений, поступивших в ходе проведения Губернатором Ростовской области «прямых эфиров» и направленных в министерство Правительством Ростовской области, осуществляется в соответствии с Порядком организации работы по рассмотрению обращений граждан в Правительстве Ростовской области, утвержденным постановлением Правительства Ростовской области от 03.08.2016 № 555.

6. Личный прием граждан в министерстве здравоохранения Ростовской области

6.1. Личный прием граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра по вопросам, отнесенным к их компетенции.

В случае необходимости на личный прием приглашаются руководители структурных подразделений министерства, иные должностные лица.

6.2. Прием граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра, начальниками управлений проводится в форме личного приема по адресу: г. Ростов-на-Дону, ул. 1-й Конной Армии, д. 33, а также в общественных приемных Губернатора Ростовской области во время рабочих поездок министра в городские округа и муниципальные районы Ростовской области и других установленных для приема граждан местах.

6.3. Личный прием граждан в министерстве осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра в соответствии с графиком приема граждан в установленных для приема местах, а также в другие дни по согласованию с министром, первым заместителем министра, заместителями министра.

График приема граждан министром, первым заместителем министра, заместителями министра утверждается приказом министерства.

График приема граждан размещается на официальном сайте министерства в сети «Интернет»: www.minzdrav.donland.ru и вывешивается на информационном стенде министерства.

6.4. В случае, если гражданин обратился в отдел обращений с просьбой о записи на личный прием к министру, первому заместителю министра, заместителям министра, предварительная беседа с гражданами, предварительная запись на личный прием возлагается на работников отдела обращений граждан.

6.5. Просьба о личном приеме министра, первого заместителя министра, заместителя министра оформляется гражданином в письменном виде, в форме электронного документа.

Запись на личный прием в телефонном режиме не осуществляется.

6.6. Обращения граждан, полученные в форме электронного документа или в письменной форме, с просьбой о личном приеме министра, имеющие наибольшую социальную значимость, направляются министру для принятия решения о личном приеме гражданина или по его поручению - иным должностным лицом.

6.7. Карточка личного приема гражданина по форме согласно приложению №1 к настоящему Порядку оформляется сотрудником отдела обращений.

Материалы, связанные с проведением личного приема граждан, передаются работнику отдела обращений не позднее двух дней до дня проведения личного приема.

Материалы, связанные с проведением личного приема иностранных граждан, передаются работнику отдела обращений не позднее пяти дней до дня

проведения личного приема.

6.8. Проведение личного приема граждан министром организует отдел обращений.

Информация о месте, днях и часах приема, а также о мотивированном отказе в записи на прием доводится до сведения граждан работником отдела обращений.

6.9. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности записи на личный прием по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

6.10. Во время проведения личного приема граждане имеют возможность изложить свое обращение устно либо представить в письменной форме.

6.11. 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.

Согласие на получение гражданином устного ответа подтверждается его подписью, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, подписанный должностным лицом, проводившим личный прием.

6.12. По окончании личного приема министр, первый заместитель министра, заместители министра проводившие личный прием, доводят до сведения заявителя свое решение или информируют о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, а также откуда он получит ответ, либо разъясняют, где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

6.13. По итогам личного приема текст поручения, зафиксированный в карточке личного приема, вводится в регистрационную карточку системы «Дело» работником отдела обращений.

6.14. Контроль за исполнением поручения по рассмотрению обращения гражданина возлагается на отдел обращений.

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

6.16. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в соответствии с настоящим Порядком.

6.17. При выезде министра в муниципальные образования личный прием граждан осуществляется в общественных приемных Губернатора Ростовской области или других заранее определенных местах.

6.18. Учет обращений граждан на встречах и выездных приемах оформляется карточками личного приема с записью о результатах приема.

6.19. Письменные обращения, поступившие в ходе выездных личных приемов, проводимых министром, если на них не был дан устный ответ

с отметкой в карточке личного приема, передаются для регистрации в отдел обращений и направляются структурным подразделениям министерства для рассмотрения по существу и подготовки ответа заявителю.

6.20. В случае, если на выездном личном приеме граждан решение вопроса, поставленного в обращении гражданина, не входит в компетенцию министерства, карточка личного приема в трехдневный срок с момента проведения личного приема направляется работником отдела обращений с сопроводительным письмом в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

7. Контроль за исполнением рассмотрения обращений

7.1. Контроль за рассмотрением обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан, принятия мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, мониторинга поступающих обращений граждан.

7.2. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется министром, первым заместителем министра, заместителями министра, начальником управления ведомственного контроля, а также руководителями иных структурных подразделений министерства здравоохранения Ростовской области, на рассмотрении которых находятся обращения граждан.

7.3. Министр, первый заместитель министра, заместители министра, начальник управления ведомственного контроля определяют обращения, которые подлежат контролю.

Отдел обращений осуществляет контроль обращений, в которых сообщается о нарушениях законных прав и интересов граждан, а также обращений по вопросам, имеющим большое социальное и общественное значение.

7.4. В обязательном порядке отделом обращений на контроль ставится рассмотрение обращений граждан, поступивших:

из федеральных органов государственной власти и поставленных ими на контроль;

из Правительства Ростовской области;

из общественных приемных Губернатора Ростовской области в муниципальных образованиях Ростовской области;

7.5. Контроль за рассмотрением обращений включает:

постановку на контроль поручений (резолюций) министра по рассмотрению обращений;

контроль исполнения поручений по рассмотрению обращений граждан заместителями министра, должностными лицами;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений граждан;

подготовку запросов о ходе исполнения поручений по обращениям

граждан;

снятие с контроля поручений по рассмотрению обращений граждан.

Обращения снимаются с контроля, если рассмотрены все поставленные в них вопросы и даны письменные ответы.

7.6. Еженедельно по понедельникам сотрудниками отдела обращений за подписью начальника отдела рассмотрения обращений граждан направляются письма руководителям структурных подразделений и заместителям министра о подходящих сроках подготовки ответов на обращения, а также об отсутствии ответов по истечении установленного срока.

7.7. Ежемесячно в случае отсутствия ответа по истечению срока, установленного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ, отделом обращений готовится письмо за подписью начальника управления ведомственного контроля в адрес министра, о принятии мер дисциплинарного воздействия к должностным лицам, допустившим нарушение законодательства, устанавливающего порядок работы с обращениями граждан.

8. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений или действий (бездействия) министерства здравоохранения Ростовской области, а также его должностных лиц

8.1. Решения или действия (бездействие) должностного лица министерства, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу министерства.

8.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действия (бездействие) должностного лица министерства, принятое или осуществленное им в ходе исполнения настоящего Порядка.

8.3. Жалоба гражданина на решение или действия (бездействие) должностного лица министерства подается в письменной или в электронной форме и рассматривается в соответствии с настоящим Порядком.

В подтверждение своих доводов к жалобе гражданин может прилагать сведения и материалы либо их копии.

8.4. Организация рассмотрения жалобы на действия (бездействие) заместителей министра, подготовка и подписание ответа возлагается на отдел обращений совместно с отделом правовой работы министерства.

Для объективного рассмотрения жалобы отдел обращений вправе запрашивать информацию и привлекать к рассмотрению структурные подразделения министерства в соответствии с их компетенцией.

8.5. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действия (бездействие), осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения настоящего Порядка, министр:

отказывает в удовлетворении жалобы;

удовлетворяет жалобу, признает решение или действия (бездействие) неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения установленных (выявленных) нарушений.

8.6. Ответ на жалобу направляется гражданину в течение тридцати дней со дня регистрации жалобы в министерстве.

8.7. Обжалование решений или действий (бездействия) министра здравоохранения Ростовской области, а также решения, осуществляется в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подготовка и направление ответа гражданину с разъяснениями обжалования в судебном порядке осуществляется отделом правовой работы министерства.

Приложение
к Порядку
организации работы
по рассмотрению
обращений граждан
в министерстве
здравоохранения
Ростовской области

**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОСТОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

344029, г. Ростов-на-Дону, ул. 1-й Конной Армии, 33

**КАРТОЧКА
личного приема**

« _____ » _____ 20__ г.

(фамилия, имя, отчество гражданина)

(адрес места жительства гражданина)

Краткое содержание обращения

Содержание принятого решения по устному обращению гражданина:

(согласие гражданина на получение ответа в устной форме)

Должность
уполномоченного лица,
проводившего личный прием _____ ФИО
(подпись)

Приложение № 2
к постановлению
министерства
здравоохранения
Ростовской области
от 06.03.2023 № 1

Перечень постановлений министерства здравоохранения
Ростовской области, признанных утратившими силу

1. Постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1 «Об утверждении Порядка организации работы по рассмотрению обращений граждан в министерстве здравоохранения Ростовской области».

2. Постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 17.02.2017 № 2 «О внесении изменений в постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1».

3. Постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 20.02.2018 № 1 «О внесении изменений в постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1»

4. Постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 28.05.2018 № 2 «О внесении изменений в постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1»

5. Постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 19.03.2020 № 3 «О внесении изменений в постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1»

6. Постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 05.07.2021 № 3 «О внесении изменений в постановление министерства здравоохранения Ростовской области от 25.10.2016 № 1».