



385000 Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Советская, 176
тел./факс 52-49-22, E-mail: mail@mzra.ru

ПРИКАЗ № 752

«14» августа 2019 года

г. Майкоп

О некоторых мерах по совершенствованию
работы по рассмотрению обращений
граждан Российской Федерации

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 № 171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций» и в целях совершенствования работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации

приказываю:

1. Утвердить порядок приема и учета обращений граждан Российской Федерации в Министерстве здравоохранения Республики Адыгея согласно приложению к настоящему приказу.
2. Назначить ответственными:
 - 1) за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан Российской Федерации в Министерство здравоохранения Республики Адыгея (далее - МЗ РА) заведующую канцелярией ГКУ РА «Центр по обеспечению деятельности подведомственных Министерству здравоохранения Республики Адыгея государственных учреждений» (далее ГКУ РА «ЦОД МЗ РА»);
 - 2) за ведение делопроизводства по обращениям граждан Российской Федерации в Министерство здравоохранения Республики Адыгея в электронном виде и факсимильной связью старшего инспектора-делопроизводителя МЗ РА;
 - 3) за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи начальника отдела лечебно-профилактической помощи населению МЗ РА;
 - 4) за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам качества оказания медицинской помощи в государственных учреждениях службы детства и родовспоможения Республики Адыгея начальника отдела медицинской помощи детям и службы родовспоможения МЗ РА;

5) за проведение анализа работы по рассмотрению обращений граждан по вопросам лекарственного обеспечения начальника отдела лекарственного обеспечения МЗ РА;

6) за проведение анализа работы по рассмотрению обращений по вопросам лицензирования начальника отдела лицензирования МЗ РА.

3. Ответственному за ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан Российской Федерации в МЗ РА обеспечить ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан в МЗ РА в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», в том числе:

1) осуществлять регистрацию исходящей документации в течении одного рабочего дня с момента его подписания министром (в случае отсутствия министра - заместителем министра) и поступления в канцелярию;

2) в случае необходимости направления ответа на обращения посредством сети «Интернет» в электронном виде – в течение одного рабочего дня с момента его подписания министром (в случае отсутствия министра - заместителем министра) и поступления в канцелярию направлять в отдел информационных технологий ГКУ РА «ЦОД МЗ РА»;

3) регистрировать обращения граждан Российской Федерации в журнале регистрации обращений граждан, включенном в номенклатуру дел, отдельно от другой документации;

4) ежемесячно проводить анализ работы по рассмотрению обращений граждан по рассматриваемым вопросам;

5) ежеквартально предоставлять информацию о проделанной работе министру здравоохранения Республики Адыгея.

6) предоставлять ежемесячно в отдел информационных технологий ГКУ РА «ЦОД МЗРА» информацию о результатах рассмотрения обращений граждан а также о мерах, принятых по таким обращениям, для их последующего внесения в портал ССТУ.РФ в срок до 3 числа месяца, следующего за истекшим;

4. Начальнику отдела лечебно-профилактической помощи населению МЗ РА ежеквартально предоставлять в Контрольное управление Главы Республики Адыгея информацию, предусмотренную п. 3 Указа Главы Республики Адыгея от 11 июля 2012 г. № 152 «О мерах по организации внутриведомственного контроля в Администрации Главы Республики Адыгея и Кабинета Министров Республики Адыгея и исполнительных органах государственной власти Республики Адыгея».

5. Начальнику отдела информационных технологий ГКУ РА «Центр по обеспечению деятельности подведомственных Министерству здравоохранения Республики Адыгея государственных учреждений» обеспечить:

1) направление ответа на обращения посредством сети «Интернет» в электронном виде в течение одного рабочего дня с момента его поступления из канцелярии ГКУ РА «ЦОД МЗ РА»;

2) отслеживание и обработку поступающих в адрес МЗ РА обращений граждан в электронном виде через официальный Интернет-сайт и Интернет-сайт исполнительных органов государственной власти Республики Адыгея;

3) внесение в защищенную часть ресурса ССТУ.РФ информации о результатах рассмотрения обращений граждан, поступающих в адрес МЗ РА и

подведомственных ему учреждений здравоохранения, а также о мерах, принятых по таким обращениям, посредством специализированного программного обеспечения РФ в срок до 4 числа месяца, следующего за истекшим.

6. Возложить персональную ответственность:

1) за своевременность и качество рассмотрения обращений граждан - непосредственно на специалистов МЗ РА, которым поручено рассмотрение конкретных письменных обращений граждан.

2) за регистрацию исходящей документации в течении одного рабочего дня с момента его подписания министром (в случае отсутствия министра - заместителем министра) и поступления в канцелярию - на заведующую канцелярией ГКУ РА «ЦОД МЗ РА»;

3) за направление ответа на обращения посредством сети «Интернет» в электронном виде в течение одного рабочего дня с момента его поступления из канцелярии ГКУ РА «ЦОД МЗ РА» - начальника отдела информационных технологий ГКУ РА «ЦОД МЗ РА»;

7. Заместителям Министра здравоохранения Республики Адыгея обеспечить осуществление контроля за работой по своевременному и качественному рассмотрению обращений граждан в МЗ РА по курируемым вопросам, вносить предложения по ее совершенствованию.

8. Руководителям медицинских организаций Республики Адыгея, подведомственных Министерству здравоохранения Республики Адыгея:

8.1. Организовать ведение делопроизводства по обращениям граждан в учреждения здравоохранения в соответствии с требованиями Федерального закона от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

8.2. Назначить ответственных за ведение делопроизводства по обращениям граждан.

8.3. Взять под строгий контроль своевременность и качество рассмотрения обращений граждан.

8.4. Проводить ежемесячно анализ работы по рассмотрению обращений граждан и принимать необходимые меры по ее совершенствованию.

8.5. Рассматривать на заседаниях медицинских советов вопрос о состоянии и мерах по совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан.

9. Признать утратившим силу:

- приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 30 сентября 2015 года № 954 «О некоторых мерах по совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации»;

- приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 20 октября 2015 года № 1032 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 30.09.2015 г. № 954 «О некоторых мерах по совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации»;

- приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 12 декабря 2016 года № 1180 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 30.09.2015 г. № 954 «О некоторых мерах

по совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации»;

- приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 18 сентября 2017 года № 756 «О внесении изменений в приказ Министерства здравоохранения Республики Адыгея от 30.09.2015 г. № 954 «О некоторых мерах по совершенствованию работы по рассмотрению обращений граждан Российской Федерации».

10. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

**Министр здравоохранения
Республики Адыгея**



Р.Б. Меретуков

Порядок
приема и учета обращений граждан Российской Федерации в
Министерстве здравоохранения Республики Адыгея

1. Предложения, заявления, жалобы и ходатайства, в том числе коллективные, граждан (далее - обращения граждан) в Министерство здравоохранения Республики Адыгея подлежат обязательному рассмотрению, принимаются и учитываются лицами, ответственными за ведение делопроизводства.

2. Обращение также может быть направлено (представлено) в Министерство с использованием электронных носителей и (или) информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, включая информационно-телекоммуникационную сеть Интернет:

- а) лично или через законного представителя;
- б) посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) (без использования электронных носителей);
- в) иным способом, позволяющим передать в электронном виде заявление и иные документы.

Все поступившие обращения граждан регистрируются в день их поступления в журнале регистрации обращений граждан, включенном в номенклатуру дел, отдельно от другой документации по форме согласно приложению № 1 к настоящему порядку.

2.1. Обращение в электронной форме, направленное гражданином в установленном порядке на сайт или адрес электронной почты Министерства, принимается старшим инспектором-делопроизводителем Министерства с использованием программно-технических средств и регистрируется с присвоением регистрационного номера.

Обращения, поступившие в электронном виде, передаются:
на рассмотрение Министру здравоохранения Республики Адыгея, заместителю министра, которые поручают его рассмотрение начальнику (-ам) структурного (-ых) подразделения (-й) Министерства;
направляются в течение 7 дней на рассмотрение в другие органы в соответствии с их компетенцией, если решение поставленных в обращении вопросов не входит в компетенцию Министерства.

Ответ автору обращения направляется в форме электронного документа, на адрес электронной почты, указанный в обращении.

2.2. Сотрудники Министерства здравоохранения Республики Адыгея, к которым обратились граждане с устным обращением на личном приеме, ведут учет обращений граждан с оформлением карточки личного приема граждан по форме согласно приложению № 2 к настоящему порядку.

3. Регистрационный номер обращения указывается в штампе, который проставляется на свободном месте первого листа обращения.

Конверты, в которых поступили письма, хранятся в течение всего периода рассмотрения обращения, затем уничтожаются.

4. Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные. При этом в журнале учета и на свободном месте лицевой стороны первого листа обращения делается пометка "повторно" с указанием регистрационного номера предыдущего обращения.

5. Повторными считаются обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, в которых:

обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

сообщается о несвоевременном рассмотрении предыдущего обращения, если со времени его поступления истек установленный законодательством срок рассмотрения;

указываются другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

6. Все поступившие обращения после регистрации поступают к Министру и (или) заместителям Министра по направлениям деятельности, которыми отписываются исполнителям с определением порядка и сроков их рассмотрения, дается по каждому из них письменное указание исполнителям. Исполнитель обязан обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения. На тексте обращений надписи не делаются.

7. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры по устранению указанных недостатков и заявителю дан письменный ответ.

8. Не допускается направление письменного обращения граждан на рассмотрение в тот орган или учреждение здравоохранения, действие (бездействие) которых обжалуется.

9. Ответы заявителям печатаются на бланках установленной формы и регистрируются в журналах учета.

10. Рассмотренные обращения граждан, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, с надписью "В дело" и подписью должностного лица передаются исполнителем для формирования дела, ответственному за ведение делопроизводства.

11. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Обращения граждан, не разрешенные по существу поставленных в них вопросов, подшивать в дела запрещается.

12. Документы и переписка по обращениям граждан учитываются и хранятся отдельно от других документов.

13. Срок хранения дел и журналов учета письменных обращений граждан - 5 лет после окончания их ведения делопроизводством.

Приложение № 2 к Порядку
приема и учета обращений граждан в
Министерстве здравоохранения
Республики Адыгея, утвержденному
приказом Министерства здравоохранения
Республики Адыгея

Форма

Министерство здравоохранения Республики Адыгея
Карточка личного приема граждан

Дата _____

№ _____

Заявитель (Ф.И.О.) _____

Социальное положение _____

Дата рождения _____

Адрес: _____

Контактный телефон _____

адрес электронной почты _____

Содержание обращения _____

Сведения об обращениях в иные инстанции: _____

Результат рассмотрения:

- принято заявление (всего на _____ листах)

- даны устные разъяснения.

(подпись заявителя, дата)

Прием вел: _____ / _____ /

Подпись