



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

19.03.2021

№ 584

г. Новосибирск

Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.07.2015 № 2134 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

2) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 08.12.2015 № 3777/1 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.07.2015 № 2134»;

3) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 18.01.2016 № 76 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.07.2015 № 2134»;

4) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 11.01.2018 № 37 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.07.2015 № 2134»;

5) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 06.04.2018 № 1015 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.07.2015 № 2134».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

К.В. Хальзов

УТВЕРЖДЕНА
приказом министерства
здравоохранения
Новосибирской области
от 19.03.2021 № 584

Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Новосибирской области

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждан), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в министерство здравоохранения Новосибирской области (далее – министерство), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее - письменные обращения), запросами в устной форме, а также проведению личного приема граждан министром, заместителями министра министерства.

2. Работу по обработке обращений граждан и организации личного приема граждан организует отдел организационно-контрольной работы управления государственной гражданской службы кадров и организационно-контрольной работы министерства (далее – отдел организационно-контрольной работы) в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее - Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ), постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 №516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» (далее - постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 №516), Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 №134, Инструкцией по документационному обеспечению министерства здравоохранения Новосибирской области,

утвержденная приказом министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.05.2011 №803 , а также настоящей Инструкцией.

3. Прием, регистрацию, учет поступивших в министерстве обращений, а также контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел организационно-контрольной работы.

4. Рассмотрение обращений является должностной обязанностью министра здравоохранения Новосибирской области, заместителей министра, руководителей структурных подразделений министерства, государственных гражданских служащих, работников, замещающих должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы министерства.

II. Прием, регистрация и учет письменных обращений

5. Обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений, направляемых в письменной форме: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007.

Официальный сайт министерства для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: <https://zdrav.nso.ru/>

Телефон (факс): 8 (383) 238 66 40

График работы министерства:

понедельник - четверг: с 09.00 до 18.00;

пятница: с 09.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.48;

суббота, воскресенье - выходные дни.

6. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения или о продлении срока его рассмотрения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, государственные гражданские служащие, работники, замещающие должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы министерства с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу,

указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

7. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения или о продлении срока его рассмотрения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт министерства.

8. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в министерство или к должностному лицу с критикой деятельности министерства или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов, либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

При рассмотрении (обработке) письменных обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в письменном обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в письменном обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

9. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

Регистрационный штамп проставляется в правом нижнем углу первого листа письменного обращения (или на свободном поле) и содержит наименование министерства, дату регистрации и входящий регистрационный номер документа.

10. Обращение, поступившее в форме электронного документа, регистрируется так же, как и письменное обращение. Тексты, поступивших обращений в письменном виде, сканируются и их электронные образы прикрепляются к регистрационной карточке в СЭДД.

11. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо определяет ответственное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

12. В случае если в обращении, поступившем из управления по работе с обращениями граждан - общественная приемная Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию министерства, то в течение трех рабочих дней со дня получения в

СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения в управление по работе с обращениями граждан - общественной приемной Губернатора области администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области направляется служебное письмо с обоснованием о необходимости переадресации данного обращения в другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления, другим должностным лицам.

Перенаправление поступивших из управления - общественной приемной Губернатора области письменных обращений в иные исполнительные органы государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления не допускается.

13. Письменное обращение, поступившее в министерство, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения в течение семи дней со дня регистрации направляются в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение.

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

15. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в исполнительный орган государственной власти, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

16. По поручению Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом министерства рассмотрение письменных обращений может

производиться с выездом на место, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение.

17. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

19. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

20. В случае поступления в министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

21. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. 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;

2) текст письменного обращения не поддается прочтению. Данное обращение не подлежит рассмотрению, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем

в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) 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.

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.

III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений, организация контроля за соблюдением порядка рассмотрения обращений

22. Письменное обращение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в министерстве, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции

23. Должностное лицо министерства либо уполномоченное на то лицо:

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

2) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона;

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

24. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязано в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

25. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

26. Проекты ответов на подпись должностному лицу либо уполномоченному на то лицу предоставляются не позднее чем за три рабочих дня до установленного срока рассмотрения.

Проекты ответов на подпись Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, предоставляются не позднее чем за пять дней до установленного срока рассмотрения.

27. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания Новосибирской области, представительного органа муниципального образования, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 №81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 №1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области».

28. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают 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 с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ на

официальном сайте министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Ответ на обращение, уведомление гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты: zdravog@nso.ru

29. Подтверждение отправки по адресу электронной почте ответов, уведомлений гражданам о переадресации и продлении срока рассмотрения обращения сканируется и прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

30. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы. Копия ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

31. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве осуществляет отдел организационно-контрольной работы. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

IV. Формирование архива письменных обращений

32. В министерстве ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в министерство, ответов на обращения, уведомлений о переадресации обращения, продлении срока рассмотрения обращения, подтверждение отправки по адресу электронной почте, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, поступивших в министерство, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

3) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

Дело состоит из:

регистрационно-контрольной карточки обращения, выгруженной из СЭДД; оригинала письменного обращения либо копии обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию, либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);

сопроводительного письма, если обращение было переадресовано по компетенции;

уведомление заявителю (копия) о переадресации его обращения (при наличии);

уведомление заявителю (копия) о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

информации предоставленной по запросу, направленного в соответствии с частью 2 статьи 10 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Сформированные дела хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел в структурном подразделении министерства, ответственном за рассмотрение обращений граждан. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

V. Личный прием граждан

33. Личный прием граждан проводится министром здравоохранения Новосибирской области, заместителями министра министерства. Организация проведения личного приема осуществляется отделом организационно-контрольной работы.

Личный прием граждан организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 и настоящей Инструкцией.

34. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в министерстве личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели. Начало проведения приема 14.00, окончание проведения приема 17.00.

35. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте министерства – <https://zdrav.nso.ru/> .

36. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

37. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в министерстве осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

О назначенных дате и времени, а также месте проведения личного приема гражданину сообщается по номеру телефона, указанному заявителем (при наличии), либо письменно (при отсутствии номера телефона заявителя) не позднее чем за пять дней до даты проведения личного приема.

В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На личный прием

не явился», проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного на то лица, проводившего личный прием.

38. Непосредственно перед личным приемом граждан отдел организационно-контрольной работы проводит необходимую подготовку:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;
- 2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием.

В карточку личного приема гражданина вносятся:

фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

суть вопроса (вопросов) обращения;

должность, фамилия и инициалы лица, ведущего личный прием.

- 3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

- 4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопотоколирования личного приема (при наличии).

Отдел организационно-контрольной работы консультирует граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц по решению содержащихся в обращении вопросов.

39. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы, депутаты Законодательного Собрания Новосибирской области по вопросам депутатской деятельности, депутаты представительного органа муниципального образования, члены выборного органа местного самоуправления и выборные должностные лица местного самоуправления) пользуются правом на личный прием к должностному лицу либо уполномоченному на то лицу, в первоочередном порядке.

40. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностным лицом либо уполномоченным на то лицом в день личного приема. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

41. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, ведущее личный прием граждан:

- 1) представляется заявителю;
- 2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения, поставленного в устном обращении вопроса, и в каком порядке он обращался.

42. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного на то лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

43. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

44. После завершения личного приема обращение личного приема регистрируется в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляет электронные образы карточек личного приема граждан.

45. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, проводившее личный прием. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Письменный ответ прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

46. Отдел организационно-контрольной работы ведет:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока

рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

VI. Порядок рассмотрения запросов в устной форме и электронных сообщений, поступивших в справочную телефонную службу министерства

47. В министерстве организована работа справочной телефонной службы (далее - справочная телефонная служба).

Телефон справочной телефонной службы (383) 296-97-14, телефон «горячей линии» (383) 238-63-63 (по вопросам организации оказания медицинской помощи) 8-903-937-70-59 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений).

Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения, размещена на официальном сайте министерства.

48. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает: номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса; фамилию, имя, отчество, либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

Анонимные запросы не рассматриваются.

Отдел организационно-контрольной работы вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

его фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

его номер телефона и (или) номер факса;

наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

49. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее - устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее - аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее - смс-сообщения).

50. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

При регистрации устного запроса, аудиосообщения, смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

В регистрационную карточку вносится следующая информация:

дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

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

номер телефона и (или) факса заявителя;

содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении, смс-сообщении;

иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения, смс-сообщения.

51. Устные запросы, аудиосообщения, смс-сообщения обрабатываются в день их поступления (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

52. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

53. На устные запросы граждан, поступившие в справочную телефонную службу министерства, предоставляется информация:

1) о режиме работы;

2) о порядке проведения личного приема граждан;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностного лица, к полномочиям которого отнесена организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какое структурное подразделение министерства, государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений министерства;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

54. При рассмотрении смс-сообщения отдел организационно-контрольной работы:

направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

взаимодействует по определенному номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

взаимодействует по определенному номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть sms-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в администрацию, исполнительный орган государственной власти или орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в sms-сообщении вопросов;

в случае если обращение, направленное в форме sms-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного sms-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

55. Информация на устные запросы, sms-сообщения не предоставляется в соответствии со статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

56. Контроль за рассмотрением устных запросов, sms-сообщений осуществляет отдел организационно-контрольной работы управления государственной гражданской службы, кадров и организационно-контрольной работы.

VII. Анализ обращений граждан, а также результатов рассмотрения обращений и принятых по ним мер

57. Отчетно-аналитическая информация по обращениям обобщается отделом организационно-контрольной работы.

58. На официальном сайте министерства размещаются периодические (ежемесячные, ежеквартальные, ежегодные) обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах.

VIII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц министерства

59. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) должностного лица либо уполномоченного на то лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

60. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа лично или направить жалобу по почте.
