



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ АЛТАЙСКОГО КРАЯ

**П Р И К А З**

*22.01.2018*

г. Барнаул

№ 77

Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края

В целях совершенствования и приведения организации работы с обращениями граждан в соответствие статье 3 Федерального закона от 02.05.2006 № 59 – ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации», части 1 статьи 5 закона Алтайского края от 29.12.2006 № 152-ЗС «О рассмотрении обращений граждан Российской Федерации на территории Алтайского края» **п р и к а з ы в а ю :**

1. Утвердить прилагаемый Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Алтайского края Насонова С.В.

Министр

И.В. Долгова

УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства здраво-  
охранения Алтайского края  
от 21.03 2018 № 44

**ПОРЯДОК**  
рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве здравоохранения Алтайского края

**1. Общие положения**

1.1. Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Алтайского края (далее – «Порядок») устанавливает требования к организации работы при рассмотрении обращений граждан, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, направленных в Министерство здравоохранения Алтайского края (далее – «Министерство») или на имя должностных лиц Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, а также устных обращений граждан, поступивших в Министерство, в том числе в ходе личного приема.

1.2. Организация работы с обращениями граждан осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Алтайского края.

1.3. В Порядке используются основные термины, предусмотренные статьей 4 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – «Федеральный закон»).

**2. Прием, учет и первичная обработка обращений граждан**

2.1. Обращения граждан, направленные в Министерство, должностным лицам Министерства, подлежат обязательному рассмотрению.

2.2. Письменные обращения граждан, адресатами которых являются Министерство, должностные лица Министерства, направляются на почтовый адрес: просп. Красноармейский, д. 95а, г. Барнаул, 656031. Обращения в электронном виде направляются через официальный сайт Министерства ([www.zdravalt.ru](http://www.zdravalt.ru)).

2.3. Прием, учет, первичную обработку поступивших в Министерство обращений граждан осуществляют специалисты сектора информационно-документационного обеспечения Министерства в соответствии с должностным регламентом.

2.6. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

1) наименование государственного органа, органа местного самоуправления, в который направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) соответствующего

должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому адресовано письмо;

- 2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина;
- 3) почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- 4) суть предложения, заявления или жалобы;
- 5) личную подпись и дату.

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

2.7. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

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

2.9. Обращение, поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, подлежит обязательному рассмотрению.

2.10. Ответ на 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;

2) текст письменного обращения не позволяет определить суть его 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

3) текст обращения содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи. Гражданин уведомляется о недопустимости злоупотребления правом;

4) ответ на поставленный в обращении вопрос не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную

охраняемую федеральным законом тайну. Гражданин, направивший обращение, уведомляется об этом;

5) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, 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 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращению, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

6) если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, и при этом в нем не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр здравоохранения Алтайского края (далее – «министр») вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения были адресованы в Министерство. Гражданин, направивший обращение, уведомляется о принятом решении;

7) в случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 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.

2.11. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в орган государственной власти, компетентный в этом вопросе.

2.12. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

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, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 на

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

### 3. Регистрация обращений граждан

3.1. Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации должностными лицами сектора информационно-документационного обеспечения Министерства в течение 3 дней с момента поступления в Министерства.

В случае поступления обращения гражданина в Министерство после окончания рабочего дня, предшествующего праздничному или выходному дню, либо в праздничный или выходной день его регистрация производится на следующий рабочий день после выходного или праздничного дня.

3.2. На первой странице обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

3.3. Должностные лица сектора информационно-документационного обеспечения Министерства по результатам ознакомления с текстом обращения направляют его на рассмотрение министру, заместителям министра здравоохранения Алтайского края (далее – «заместитель министра») в соответствующих числе и падеже).

3.4. Обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган, организацию или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о его переадресации, за исключением случаев указанных в подпункте 5 пункта 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня его регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случаев, указанных в подпункте 5 пункта 2.10 раздела 2 настоящего Порядка.

3.5. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае, если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в компетенцию

которого входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном судебном порядке.

3.6. Жалобы граждан на результаты рассмотрения обращений, действие (бездействие) должностных лиц Министерства в связи с рассмотрением обращений направляются министру, заместителям министра, координирующим деятельность соответствующих структурных подразделений Министерства.

3.7. В случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов государственных власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие органы государственной власти, органы местного самоуправления или должностным лицам.

#### 4. Порядок и сроки рассмотрения обращений граждан, организация контроля за их рассмотрением

4.1. Обращения граждан, поступившие в Министерство и относящиеся к компетенции Министерства, согласно Федеральному закону рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

4.2. Должностные лица Министерства:

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 органах государственной власти, органах местного самоуправления, подведомственных медицинских организациях и у иных 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 на поставленные в обращении вопросы, за исключением случаев, указанных в пунктах 2.10 – 2.12 Раздела 2 настоящего Порядка;

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

4.3. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона, должностные лица Министерства вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив об этом гражданина, направившего обращение.

4.4. Министерство при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

4.5. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений в Министерстве, несут персональную ответственность за объективность и всесторонность рассмотрения обращений, соблюдение сроков рассмотрения обращений, содержание подготовленных ответов заявителям.

4.6. При рассмотрении обращения двумя или более исполнителями они самостоятельно координируют работу по исполнению данного поручения и подготовке ответа заявителю.

4.7. Основанием для снятия обращения с контроля является направление ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

4.8. Контроль за своевременным рассмотрением обращений граждан, поступивших в Министерство и находящихся в его компетенции, осуществляется сектором информационно-документационного обеспечения.

## 5. Личный прием граждан

5.1. Организация личного приема граждан министром в Министерстве включает:

- 1) предварительную запись граждан;
- 2) регистрацию граждан;
- 3) прием граждан министром;
- 4) первичную обработку материалов приема;
- 5) направление поручения исполнителям;
- 6) подготовку ответов заявителям.

5.2. Предварительная запись на личный прием к министру осуществляется по телефону 8(3852) 62-77-66 либо по адресу: просп. Красноармейский, д. 95а, г. Барнаул, кабинет № 216 в соответствии с режимом работы.

5.3. Предварительную запись граждан на личный прием к министру осуществляют уполномоченные должностные лица на основании обращения гражданина о личном приеме, которое подлежит регистрации в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.4. Гражданину разъясняется порядок предварительной записи и проведения личного приема, предлагается изложить суть вопроса или просьбы в письменной форме или в форме электронного обращения. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.5. Личный прием граждан проводится согласно предварительной записи в соответствии с утвержденным графиком приема.

5.6. Регистрация граждан на личный прием осуществляется должностными лицами в день приема при наличии документа, удостоверяющего личность.

5.8. В случае невозможности проведения личного приема граждан министром, личный прием осуществляется одним из заместителей министра.

5.9. В день проведения личного приема граждан должностные лица заполняют регистрационные карточки личного приема граждан и вносят данные заявителя в Систему автоматизации делопроизводства и документооборота «Дело» (далее – САДД «Дело»).

5.10. Министром одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением коллективного обращения граждан. При рассмотрении обращения гражданина министр вправе приглашать на прием должностных лиц подведомственных медицинских организаций, в случае, если решение поставленных в обращении вопросов относится к их компетенции.

5.11. 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, о чем делается запись в регистрационной карточке личного приема гражданина. В остальных случаях министром или в случае его отсутствия – заместителем министра даются поручения подготовить ответ на поставленные в обращении вопросы в установленные Федеральным законом сроки. Поручения фиксируются в регистрационной карточке в ходе проведения личного приема.

5.12. Регистрационные карточки личного приема направляются на рассмотрение исполнителям в электронном виде с использованием САДД «Дело». Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

5.13. Предварительная работа по организации личного приема граждан осуществляется должностными лицами Министерства.

5.14. Должностные лица, отвечающие за организацию проведения личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема и о компетенции должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

5.15. 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. Организация работы с устными обращениями граждан

С устными обращениями граждане обращаются лично в Министерство либо по телефону. Все обращения подлежат регистрации и рассмотрению



должностными лицами отделов Министерства. Устные обращения, поступившие в ходе прямых эфиров, встреч с населением и других открытых форм общения министра с гражданами, оформляются ответственными за организацию проводимого мероприятия должностными лицами в письменном виде и представляются для регистрации и рассмотрения в порядке, установленном Федеральным законом и настоящим Порядком.

## 7. Формирование дел с обращениями граждан

7.1. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются в архив.

7.2. В папку «Дело» вкладываются:

1) подлинник письменного обращения или (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другой орган по компетенции) копия обращения;

2) резолюция должностного лица Министерства;

3) письмо о продлении срока рассмотрения обращения, если он продлевался, с уведомлением гражданина, направившего обращение согласно пункту 4.3 раздела 4 настоящего Порядка.

4) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

7.3. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные в дела, хранятся в архиве в соответствии с утвержденной номенклатурой Министерства. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются.

7.4. Обращения, рассматриваемые в электронном виде и ответы на них, хранятся в САДД «Дело».