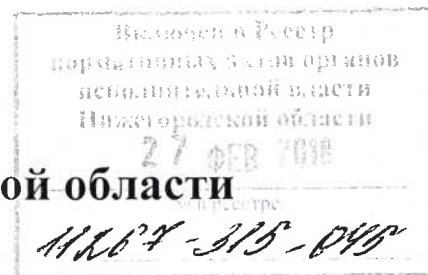




**Министерство
здравоохранения Нижегородской области**

П Р И К А З



05.02.2018

№ 45

г. Нижний Новгород

**Об утверждении Положения о порядке
рассмотрения обращений граждан в
Министерстве здравоохранения
Нижегородской области**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 года №124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области.
2. Признать утратившим силу приказ министерства здравоохранения Нижегородской области от 22.10.2013 №2568 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Министр



[Signature]
А.А.Шаклунов

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства
здравоохранения
Нижегородской области
от 05.02.2018 № 45

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ
ОБЛАСТИ**

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области (далее - Положение) определяет порядок регистрации и рассмотрения обращений граждан, контроля за его исполнением, организации личного приема граждан.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее - Федерального закона № 59-ФЗ), а также Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 года № 124-З "О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области".

1.3. Министерство здравоохранения Нижегородской области (далее - Министерство) в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступивших в Министерство в письменной форме, телеграммой или посредством факсимильной связи, в форме электронного документа или в форме устного обращения к должностному лицу во время личного приема граждан, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законом срок.

II. Порядок приема и регистрации обращения

2.1. Письменные обращения направляются в Министерство посредством почтовой связи по адресу: 603082, г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, д. 7.

Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (831) 439-09-65.

Обращения также могут поступать по телефонам «Горячей линии», информация о работе которых размещается на официальном сайте Министерства.

2.2. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляет Приемная по телефонному номеру: 8 (831) 435-30-75.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу,

информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Министерства, ответственных за исполнение рассмотрения обращения.

2.3. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы в Интернет-приемной Портала Правительства Нижегородской области: <https://letter.government-nnov.ru/>, ссылка на которую размещается на официальном сайте Министерства, а также по адресу электронной почты Министерства: official@zdrav.kreml.nnov.ru.

Обращения, поступившие в Министерство в форме электронного документа, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением.

В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Обращения, содержащие аудиозаписи и (или) видеозаписи, ссылку (гиперссылку) на контент интернет-сайтов, являющихся хранилищем файлов аудиозаписей и видеозаписей, иных информационных файлов, рассматриваются при наличии изложения сути заявления, жалобы в письменном виде или в форме электронного документа.

Заявления в форме электронных документов, содержащие сведения о фактах нарушений законодательства по вопросам, входящим в компетенцию Министерства, требующие проверки, должны быть направлены заявителем с использованием средств информационно-коммуникационных технологий, предусматривающих обязательную авторизацию заявителя в единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА).

2.4. Все поступившие в Министерство обращения граждан (в письменной форме, факсимильной связью, телеграммой или в форме электронного документа) подлежат обязательной регистрации в Единой системе электронного документооборота и делопроизводства органов исполнительной власти Нижегородской области и органов местного самоуправления Нижегородской области (далее - ЕСЭДД) сотрудником канцелярии Министерства в течение трех дней со дня поступления.

2.5. При регистрации на обращении на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп установленного образца с указанием даты регистрации обращения в ЕСЭДД и регистрационного номера обращения.

На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего

дня – регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

2.6. Зарегистрированные обращения направляются министру здравоохранения Нижегородской области (далее – министр) либо лицу, исполняющему его обязанности, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

III. Рассмотрение обращений

3.1. Обращение гражданина, поступившее в Министерство в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать 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.

3.2. Общий срок рассмотрения обращений граждан - не более 30 дней со дня регистрации.

В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, министр 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.

3.3. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется в течение семи календарных дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в случае необходимости у них может быть запрошена информация о результатах рассмотрения обращения.

3.4. 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, 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 случая, указанного в пункте 3.11 настоящего Положения.

3.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина,

направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

3.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

3.9. В случае, если 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.

3.10. В случае поступления в Министерство письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ 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.

3.11. 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

3.12. Если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр 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 направляемые обращения направлялись в Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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.

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.

3.13. Если в обращениях граждан наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, содержатся вопросы, разрешение которых находится в компетенции различных органов государственной власти, органов местного самоуправления или должностных лиц, копии обращения направляются в течение семи дней со дня регистрации в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Обращения граждан на телефонную линию Губернатора Нижегородской области рассматриваются в течение 14 дней, если иной срок не установлен нормативными правовыми актами Правительства Нижегородской области.

IV. Подготовка ответов на обращения граждан

4.1. Зарегистрированные обращения направляются министру либо уполномоченному им лицу, в день регистрации или на следующий рабочий день в случае поступления обращения после 17.00 часов текущего дня.

После рассмотрения обращения министром либо уполномоченным им лицом, оно в тот же день передается с резолюцией в соответствующее структурное подразделение.

Руководитель структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя знакомится с содержанием обращений в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении определяет ответственное лицо, которому поручает непосредственную работу по рассмотрению обращения и подготовки ответа.

В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты направления обращения возвращает его в Канцелярию с пометкой для внесения соответствующих исправлений в ЕСЭДД и передачи обращения по компетенции.

Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Канцелярию на основании мотивированной резолюции руководителя структурного подразделения Министерства на РКК, либо на основании соответствующей служебной записки, в которых указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

4.2. Должностное лицо Министерства, ответственное за рассмотрение обращения:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего

обращение;

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

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

- обобщает для включения в проект ответа гражданину полученные от соисполнителей предложения;

- подготавливает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в 3.5 настоящего Положения;

- уведомляет 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 случае необходимости рассматривающие обращение работники соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место, в соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона № 59-ФЗ. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается министром. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка составляется в двух экземплярах, один экземпляр остается у ответственного исполнителя, второй – передается в Канцелярию вместе со всеми материалами по рассмотрению обращения.

4.4. Руководители структурных подразделений Министерства вправе направлять за своей подписью руководителям учреждений, организаций, предприятий, подведомственных Министерству, запросы о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, которые должны быть предоставлены в разумный срок, но не более чем через 15 дней. В исключительных случаях данный срок может быть сокращен. Ответственность за своевременное и полное предоставление указанных документов и материалов несут руководители учреждений, организаций, предприятий, которым направлен соответствующий запрос.

4.5. 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.

4.6. Подготовленный по результатам рассмотрения письменного обращения ответ должен содержать конкретную, четкую и последовательную информацию по всем вопросам, поставленным в письменном обращении. При подтверждении изложенных в обращении фактов в ответе указываются принятые меры.

Письменное обращение считается рассмотренным, если дан письменный ответ гражданину по существу поставленных в обращении вопросов.