Включен в Реестр нормативных актов органов исполнительной власти Нижегородской области
27 ФЕВ 2018
Регистр
1126Г-315-045

Министерство здравоохранения Нижегородской области

ПРИКАЗ

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 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.

Ответ на обращение оформляется на бланке Министерства в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях.

4.7. В соответствии с частью 3 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ ответ на обращение подписывается министром, должностным лицом, либо уполномоченным на то лицом, в соответствии с настоящим Положением, приказом Министерства о наделении полномочиями по работе с обращениями граждан.

4.8. Подготовленные ответы распечатываются в необходимом количестве экземпляров основным исполнителем и не позднее, чем за 9 рабочих дня до окончания срока рассмотрения обращения, направляются на подписание министру либо уполномоченному им лицу с приложением всех документов, относящихся к рассмотрению данного обращения (запросы в подведомственные учреждения, иные органы, ответы на направленные запросы, иные документы, относящиеся к предмету обращения).

Экземпляры распечатанных ответов, которые остаются в материалах дела, визируются всеми ответственными лицами, принимающими участие в рассмотрении обращения, и руководителями соответствующих структурных подразделений Министерства,

4.9. 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 настоящего Федерального закона на официальном сайте данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Письменный ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя всех авторов обращения при его рассмотрении. Если такое лицо в коллективном обращении не указано, ответ направляется одному из списка граждан, подписавших обращение, для доведения содержания ответа до сведения остальных авторов обращения.

4.10. После подписания министром, либо уполномоченным на то должностным лицом, ответа по результатам рассмотрения обращения, все материалы предоставляются в Канцелярию для регистрации и отправки адресатам. До поступления подписанного ответа с материалами рассмотрения обращения в Канцелярию ответственность за них несут ответственные исполнители.

4.11. Канцелярия, при получении материалов рассмотрения обращения вносит необходимые регистрационные данные, обеспечивает отправку ответа заявителю о результатах рассмотрения обращения, информирование органов власти, при необходимости, в установленные законом сроки, с фиксацией факта направления документов в реестре почтовых отправлений.

В случае, если ответ заявителю необходимо направить по электронной почте, Канцелярия после внесения регистрационных данных, направляет первый экземпляр ответа ответственному исполнителю для изготовления и отправки заявителю скан-копии ответа.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

После отправки ответа заявителю и в соответствующие органы власти Канцелярия обеспечивает внесение в ЕСЭДД соответствующей информации об исполнении.

4.12. Документы исполненного обращения, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Канцелярии в соответствии с номенклатурой дел.

4.13. Заявитель либо его представитель по письменному заявлению имеет возможность знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, снимать копии документов, с использованием собственных технических средств, 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 у исполнителя.

V. Организация личного приема граждан

5.1. Личный прием граждан проводится руководителем министром, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства или иными должностными лицами, уполномоченными министром в соответствии с графиком.

Личный прием осуществляется каждый первый, второй, третий понедельник месяца с 9:00 до 13:00 ч.

Запись на личный прием производится каждый первый вторник месяца с 9:00 до 18:00 по телефону 8 (831) 435-31-20.

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве и иных местах, доступных для посетителей.

5.2. Министром проводится личный прием граждан в помещении ГКУ НО «Центр медицинской инспекции» по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, по адресу: 603082, Нижегородская обл., г. Нижний Новгород, ул. Нестерова, 7.

5.3. Помещение для осуществления приема граждан должно быть оборудовано в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер безопасности. Для написания обращения непосредственно в Министерстве гражданам отводятся места, оборудованные стульями, столами, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4 для составления письменных обращений. В помещении гражданин должен иметь доступ к основным нормативным правовым актам, регулирующим полномочия и сферу компетенции Министерстве.

5.4. Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами с указанием графика приема руководством Министерства, места проведения приема, телефонов для предварительной записи на прием.

5.5. Организацию личных приемов граждан в Министерстве осуществляют ответственные должностные лица Министерства.

5.6. Предварительная запись на личный прием осуществляется по телефонам приемных министра и заместителей министра, руководителей структурных подразделений Министерства, указанных на официальном сайте Министерства и информационных стендах в установленных местах.

Должностное лицо Министерства, ответственное за организацию личного приема граждан, при осуществлении записи на личный прием осуществляет учет обращений граждан в Журнале учета обращений граждан (далее - Журнал), форма которого предусмотрена Приложением 1 к настоящему Положению.

5.7. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

5.8. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Правом на первоочередной личный прием обладают ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий, инвалиды первой группы и их опекуны, родители, опекуны и попечители детей-инвалидов, беременные женщины, родители, явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до трех лет, иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема. (Приложение 2 к настоящему Положению).

5.9. При проведении личного приема граждан руководство Министерства вправе привлекать работников структурных подразделений Министерства.

5.10. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

В случае, если для рассмотрения обращения гражданина, поступившего на личном приеме, необходимо проведение дополнительных мероприятий, министром, либо уполномоченным им лицом, выносится резолюция в карточке личного приема гражданина с указанием поручения по данному обращению и определением ответственного исполнителя из числа должностных лиц Министерства, которому поручено рассмотрение обращения по существу.

5.11. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Положением.

5.12. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

5.13. В соответствии с частью 6 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов о чем заносится информация в карточку личного приема.

5.14. Все карточки личного приема граждан направляются в Канцелярию для внесения данных личного приема граждан в ЕСЭДД.

VI. Контроль за рассмотрением обращений граждан

6.1. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны уполномоченных должностных лиц должен быть постоянным, всесторонним и объективным.

Началом срока рассмотрения обращений граждан считается день их регистрации, окончанием - день регистрации письменного ответа.

6.2. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

6.3. Канцелярия осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений.

6.4. В ходе осуществления такого контроля работники Канцелярии имеют право:

а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;

б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;

в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

6.5. Канцелярия еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истекает в ближайшие 7 календарных дней.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, считаются не рассмотренными, остаются на контроле до полного рассмотрения и ответа по существу.

6.6. Руководители структурных подразделений Министерства регулярно проверяют состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

6.7. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.8. Снятие обращения с контроля осуществляет министр, либо уполномоченное им лицо. Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу или структурному подразделению Министерства не является основанием для снятия обращения с контроля.

6.9. Контроль за организацией личного приема и рассмотрения обращений граждан со стороны граждан осуществляется путем получения устной информации по телефону, а также письменной информации или информации в электронной форме по запросу.

VII. Заключительные положения

7.1. Использование и распространение информации о частной жизни граждан, ставшей известной в связи с их обращениями, без согласия этих граждан, не допускается.

7.2. Вопросы по рассмотрению обращений граждан, неурегулированные данным Положением, решаются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ 1
к Положению о порядке
рассмотрения обращений
граждан в министерстве
здравоохранения
Нижегородской области

Форма Журнала учета обращений граждан

№ п/п	Дата личного приема	Фамилия, имя, отчество (при наличии)	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5

ПРИЛОЖЕНИЕ 2
к Положению о порядке
рассмотрения обращений граждан
в министерстве здравоохранения
Нижегородской области

Карточка личного приема граждан

№ _____ «___» _____ 20___г.
(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина:

_____

_____

Место работы гражданина, должность:

_____

_____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон:

_____

_____

_____

_____

Краткое содержание вопроса:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего прием:

_____

_____

Поручение, срок его исполнения и лицо, ответственное за исполнение поручения:

_____

_____

_____

_____

Подпись лица, ведущего прием, дата:

_____

_____