Министерство здравоохранения Нижегородской области

П Р И К А З

14.12.2022 315-1091/22П/од

№

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 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

- приказ министерства здравоохранения Нижегородской области от 5 февраля 2018 г. № 45 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области»;

- приказ министерства здравоохранения Нижегородской области от 23 мая 2018 г. № 228 «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области, утвержденное приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 5 февраля 2018 г. № 45»;

- приказ министерства здравоохранения Нижегородской области от 22 июля 2019 г. № 315-417/19П/од «О внесении изменений в Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области, утвержденное приказом министерства здравоохранения Нижегородской области от 5 февраля 2018 г. № 45».

3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Нижегородской области Коваленко Т.Н.

Заместитель Губернатора
Нижегородской области, минис Д.В.Мелик-Гусейнов

Подлинник электронного документа, подписанного ЭП, хранится в системе электронного документооборота

СВЕДЕНИЯ О СЕРТИФИКАТЕ ЭП

Сертификат: 47848F09367ADE1BA5B4A46B4863454F
Кому выдан: Мелик-Гусейнов Давид Валерьевич
Действителен: с 14.02.2022 до 10.05.2023

УТВЕРЖДЕНО
приказом министерства здравоохранения
Нижегородской области
от 14.12.2022 № 315-1091/22П/од

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НИЖЕГОРОДСКОЙ ОБЛАСТИ

1. Общие положения

1.1. Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в министерстве здравоохранения Нижегородской области (далее – Положение, Министерство) определяет порядок организации личного приема граждан в Министерстве, приема и регистрации обращений, рассмотрения зарегистрированных обращений, осуществления контроля за решением вопросов, содержащихся в обращениях и находящихся в компетенции Министерства.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями Федерального закона от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон № 59-ФЗ), Закона Нижегородской области от 7 сентября 2007 г. № 124-З «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение в Нижегородской области» (далее – Закон Нижегородской области № 124-З), Регламента Правительства Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 11 декабря 2009 г. № 920, Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Нижегородской области и их структурных подразделениях, утвержденной постановлением Правительства Нижегородской области от 28 декабря 2018 г. № 912 (далее – Инструкция по делопроизводству), постановления Правительства Нижегородской области от 6 июля 2018 г. № 493 «О переходе на работу в системе электронного документооборота с использованием электронной подписи», Положения о министерстве здравоохранения Нижегородской области, утвержденного постановлением Правительства Нижегородской области от 23 ноября 2007 г. № 435.

1.3. Информация о местонахождении Министерства, почтовом адресе, адресе электронной почты, графике работы и контактных телефонах размещается на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

Местонахождение Министерства: 603022, г. Нижний Новгород, ул. Малая Ямская, д. 78.

Почтовый адрес: 603082, г. Нижний Новгород, Кремль, корпус 14.

График работы Министерства: понедельник-четверг с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 17.00; перерыв на обед с 12.00 до 12.48; суббота и воскресенье – выходные дни.

Телефон контакт-центра Минздрава для приема устных обращений: 122; (831) 413-11-13.

Факс: (831) 435-30-73.

Обращение в форме электронного документа направляется путем заполнения в установленном порядке специальной формы на официальном сайте Министерства (https://zdrav-nnov.ru), а также по адресу электронной почты Министерства: official@zdrav.kreml.nnov.ru

1.4. Информация о порядке организации личного приема, тексты Федерального закона № 59-ФЗ и Закона Нижегородской области № 124-З, иные информационно-справочные материалы размещаются для сведения граждан в помещении для проведения личного приема граждан в Министерстве и на его официальном сайте.

2. Порядок приема и первичной обработки обращений

2.1. Направленные в Министерство обращения (в письменной форме, в том числе непосредственно должностным лицам Министерства при проведении ими информационных, иных публичных мероприятий с участием населения, в форме телеграммы, факсограммы, электронного документа) подлежат обязательной регистрации в системе электронного документооборота (далее – СЭДО) в течение трех дней со дня поступления путем занесения соответствующих данных. Обращения в устной форме принимаются контакт-центром Министерства и в течение суток передаются для регистрации.

2.2. Обращения граждан и организаций в письменной форме в обязательном порядке должны содержать либо наименование Министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица Министерства. Также, автором обращения должны быть указаны свои фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, изложены суть предложения, заявления или жалобы, проставлены дата и личная подпись.

В случае необходимости, в подтверждение своих доводов к письменному обращению, автором обращения могут прилагаться документы и материалы либо их копии.

В обращениях, поступивших в форме электронного документа, автором обращения в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения.

К таким обращениям автор обращения вправе приложить необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.3. Устные обращения, поступившие во время личных приемов граждан, проводимых министром здравоохранения Нижегородской области (далее – Министр), первым заместителем Министра, заместителями Министра, в день приема оформляются в Карточках личного приема (Приложение 1 к настоящему Положению) и подлежат регистрации в СЭДО.

Учет обращений граждан осуществляется в Журнале учета обращений граждан (Приложение 2 к настоящему Положению).

3. **Порядок работы по рассмотрению обращений**

3.1. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением.

3.2. Срок рассмотрения обращений граждан – не более тридцати дней со дня регистрации.

Министр вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных обращений граждан.

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 тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

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

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 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 абзаце 4 пункта 3.4. настоящего Положения.

В соответствии со статьей 5 Закона Нижегородской области, обращения родителей (лиц, их заменяющих) по вопросам организации отдыха и оздоровления детей рассматриваются в течение двадцати дней.

3.4. Если в обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

При получении 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.

Если текст 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.

В случае если текст 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.

Если в обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались 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.

В случае поступления в Министерство обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта Министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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.

3.5. В случае, если решение поставленных обращении вопросов наряду с вопросами, относящимися к компетенции Министерства, относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

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

4. Порядок подготовки ответов на обращения

4.1. Руководитель структурного подразделения Министерства либо должностное лицо, к которому поступило на рассмотрение обращение:

- 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;

- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 3.4. 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.

4.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, подготавливает в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству, проект ответа гражданину на бланке Министерства и направляет его на согласование и утверждение.

4.3. Ответ на коллективное обращение граждан направляется одному из авторов обращения, указанному в обращении в качестве получателя ответа или представителя коллектива. 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.

4.4. При поступлении на рассмотрение письменного обращения, перенаправленного с сопроводительным документом из других органов (должностных лиц), готовится ответ с информацией об итогах рассмотрения письменного обращения (при необходимости).

4.5. 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 № 59-ФЗ на официальном сайте Министерства.

4.6. Обращения граждан считаются решенными, если рассмотрены и решены все затронутые в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и авторам даны ответы.

4.7. Дела, формируемые по обращениям граждан, в соответствии с номенклатурой дел хранятся в течение 5 лет.

4.8. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их комплектность. Документы в делах должны располагаться в хронологическом порядке. Неразрешенные обращения граждан, а также неправильно оформленные документы по их исполнению подшивать в дела запрещается.

5. Контроль работы по рассмотрению обращений

5.1. Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан.

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

5.2. Контроль за соблюдением сроков и полнотой рассмотрения обращений граждан осуществляется руководителями структурных подразделений Министерства, которым поручено рассмотрение обращений граждан.

5.3. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется также уполномоченным лицом на основании сведений, содержащихся в СЭДО.

6. Организация личного приема граждан

6.1. Личный прием граждан Министром, первым заместителем Министра, заместителями Министра проводится во вторую среду месяца (за исключением выходных и нерабочих праздничных дней) с 14.00 до 18.00 в помещении для личного приема граждан по адресу: г. Нижний Новгород, ул. Малая Ямская, д. 78, каб. 101, в соответствии с графиком, утвержденным Министром.

Запись на прием и предоставление информации о должностных лицах Министерства, проводящих личный прием, осуществляются ежедневно согласно графику работы Министерства по телефону (831) 435-31-81**.**

Информация о личном приеме граждан размещается на официальном сайте Министерства, а также на информационном стенде в Министерстве.

В случае невозможности проведения личного приема граждан Министром, первым заместителем Министра, заместителями Министра его проводят другие должностные лица Министерства по поручению Министра.

В целях предупреждения инфицирования респираторными вирусами, гражданам надлежит использовать средства индивидуальной защиты (маски, очки, перчатки) в случаях и порядке, предусмотренных действующим санитарным законодательством.

Гражданам, записанным на личный прием, уполномоченным лицом сообщается о месте и времени приема по указанным гражданами почтовым адресам, адресам электронной почты или телефонам.

Граждане, не включенные в список личного приема на ближайшую дату, включаются в список личного приема на последующие даты.

6.2. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документы, дополняющие и поясняющие суть обращения (при необходимости).

6.3. Правом на первоочередной личный прием обладают сенаторы Российской Федерации, депутаты Государственной Думы, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, депутаты Законодательного Собрания Нижегородской области, 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, и иные категории граждан в соответствии с частью 7 статьи 13 Федерального закона № 59-ФЗ.

6.4. Содержание устного обращения гражданина заносится в Карточку личного приема. 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. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов в порядке и сроки, установленные действующим законодательством.

Письменные обращения, принятые от граждан в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Положением. О принятии письменного обращения гражданина производится запись в карточке личного приема.

6.5. Если поставленные гражданином вопросы не входят в компетенцию Министерства, то 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.

6.6. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер санитарно-эпидемиологической безопасности, для написания заявления организуются специальные рабочие места.

Для написания заявления 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 Министерства.

7. Ответственность должностных лиц за рассмотрение обращений граждан

7.1. Заместители Министра, руководители структурных подразделений Министерства несут персональную ответственность за всестороннее, полное и своевременное рассмотрение обращений, поступивших в Министерство.

7.2. Должностное лицо, назначенное ответственным за рассмотрение обращения в соответствии с резолюцией, несет персональную ответственность за качественное и своевременное исполнение поручений по обращению, своевременность извещения о необходимости продления сроков исполнения поручений по обращению, содержание и оформление подготовленного ответа.

7.3. Соисполнители документа обязаны представить ответственному исполнителю необходимую информацию в установленные ответственным исполнителем сроки, но не позднее чем за семь дней до истечения общего срока исполнения.

7.4. В случае несвоевременного представления соисполнителем необходимой информации ответственному исполнителю соисполнитель несет дисциплинарную ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

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

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА

№_____ «___» _____202__г.

(дата приема)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина: _____

_____

Адрес регистрации гражданина, контактный телефон: _____

_____

Краткое содержание вопроса: _____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием:_____

_____

_____

Краткое содержание поручения, срок его исполнения и лицо, ответственное
за исполнение поручения:_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Отметка о результате приема: _____

_____

_____

_____

Примечание:_____

_____

Подпись _____

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

ЖУРНАЛ УЧЕТА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	№ карточки личного приема	Регистрационный № в СЭДО	Ф.И.О., контактные телефоны	Краткое содержание вопроса	Дата личного приема	Фамилия, инициалы лица, проводившего прием; должность, фамилия, инициалы лица, участвующего в проведении приема	Результат рассмотрения обращения
1	2	3	4	5	6	7	8