



**ДЕПАРТАМЕНТ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ВОРОНЕЖСКОЙ ОБЛАСТИ**

Правовое управление правительства
Воронежской области

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 29 » 09 2016 г.

Регистрационный номер № 264

П Р И К А З

14.09.2016

№ 2051

г. Воронеж

**Об утверждении
инструкции об организации рассмотрения обращений граждан
департаментом здравоохранения Воронежской области**

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2016 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в РФ»

п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемую инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан департаментом здравоохранения Воронежской области.

Руководитель департамента

А.В. Щукин

**Инструкция
об организации рассмотрения обращений граждан
департаментом здравоохранения Воронежской области**

1. Общие положения

1.1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан департаментом здравоохранения Воронежской области (далее – Инструкция) разработана в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции департамента здравоохранения Воронежской области (далее – департамент), и подготовки письменных ответов на них в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.2. Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку работы с обращениями граждан в структурных подразделениях департамента.

1.3. Установленный настоящей Инструкцией порядок распространяется также на рассмотрение обращений объединений граждан, юридических лиц.

1.4. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

- обращение гражданина (далее – обращение) – направленные в департамент или должностному лицу департамента в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина;

- предложение – это рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

- заявление – просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

- жалоба – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

1.5. Рассмотрение обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции департамента, осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон);

- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

- Федеральным законом от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

- постановлением правительства Воронежской области от 23.04.2009 № 288 «Об утверждении Положения о департаменте здравоохранения Воронежской области»;

- иными нормативно-правовыми актами.

1.6. Нормы настоящей Инструкции распространяются на обращения граждан, поступившие в департамент в письменной и в устной форме на

личном приеме, по почте, факсимильной связи, информационным системам общего пользования и подлежащие рассмотрению в соответствии с Законом (далее - обращения).

1.7. Рассмотрение обращений осуществляется сотрудниками департамента и руководителями организаций, подведомственных департаменту (далее – руководители подведомственных организаций).

1.8. В случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, 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 совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

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

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

1.12. В случае, 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, руководитель департамента, 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 направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

1.13. В случае, если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную, врачебную 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.

1.14. 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 департамент или соответствующему должностному лицу.

2. Организация рассмотрения обращений

Организация рассмотрения обращений, поступивших в департамент, находится в ведении отдела имущественного комплекса департамента, а также сотрудников БУЗ ВО «ВМИАЦ», обеспечивающих документооборот (далее – сотрудники, обеспечивающие документооборот).

Организация рассмотрения обращений включает в себя:

- организацию рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в департамент;

- организацию личного приема граждан в департаменте.

2.1. Организация рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в департамент

Организация рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в департамент, включает в себя следующие процедуры:

- прием, первичную обработку, регистрацию и предварительное рассмотрение письменных обращений;
- направление письменных обращений должностным лицам для рассмотрения;
- рассмотрение письменных обращений и подготовку ответов;
- контроль исполнения письменных обращений и соблюдения сроков рассмотрения;
- информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения письменных обращений, поступивших в департамент.

2.1.1. Прием, первичная обработка, регистрация и предварительное рассмотрение письменных обращений

2.1.1.1. Письменное обращение может поступить по почте (по адресу: 394036, г. Воронеж, ул. Никитинская, д. 5), в форме электронного документа (по официальному адресу электронной почты, указанному на сайте департамента здравоохранения Воронежской области <http://zdrav36.ru>), быть передано по факсу (тел. (473) 252-05-26) или доставлено непосредственно гражданином.

2.1.1.2. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

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

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

2.1.1.4. Обращение, направленное в форме электронного документа, в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося;
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме.

Обращение, направленное в форме электронного документа, может содержать адрес места жительства гражданина и контактный телефон.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

2.1.1.5. Письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают сотрудникам, обеспечивающим документооборот.

2.1.1.6. Сотрудниками, обеспечивающими документооборот, осуществляется первичная обработка поступивших письменных обращений:

- проверяются правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;

- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письменного обращения подкалывается конверт;

- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письменного обращения.

В случае отсутствия самого текста письменного обращения сотрудником, обеспечивающим документооборот, составляется справка следующего содержания: «Письменного обращения в адрес департамента здравоохранения Воронежской области нет»; дата, личная подпись, которая прилагается к поступившим документам.

Ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми.

На письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в отделе имущественного комплекса департамента, второй приобщается к поступившему письменному обращению и передается в отдел департамента по компетенции для исполнения.

2.1.1.7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится сотрудниками, обеспечивающими документооборот. Если письменное обращение принято специалистом отдела департамента, он должен в течение одного рабочего дня передать его сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для регистрации.

2.1.1.8. По просьбе гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема письменного обращения, количества принятых листов и сообщается телефон для справок по обращениям граждан.

2.1.1.9. По просьбе гражданина ставится отметка на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений: должность, фамилия, имя, отчество принявшего специалиста, дата.

2.1.1.10. Обращения с пометкой «лично» передаются адресатам невскрытыми.

В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой «лично», не является письмом личного характера, получатель должен передать его сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для регистрации.

2.1.1.11. При получении следующих письменных обращений:

- нестандартных по весу, размеру, форме;
- имеющих неровности по бокам;
- заклеенных липкой лентой;
- имеющих странный запах, цвет;
- в конверте которых прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.),

сотрудник, обеспечивающий документооборот, не вскрывая конверт, обязан уведомить о получении данного письменного обращения начальника отдела имущественного комплекса департамента и действовать в соответствии с установленными мерами безопасности при приеме и регистрации поступающей в департамент корреспонденции.

2.1.1.12. Ответы на запросы, связанные с рассмотрением письменных обращений граждан, поступившие из подведомственных и других организаций, регистрируются и передаются исполнителю для работы.

2.1.1.13. На поступившие в департамент письменные обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп. В случае, если место, предназначенное для

штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

2.1.1.14. Сотрудник, обеспечивающий документооборот, производит регистрацию письменных обращений в системе электронного документооборота (далее – СЭД) в течение трех дней с даты поступления.

2.1.1.15. При регистрации производятся следующие действия:

- в регистрационной карточке СЭД указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации;

- отмечается тип доставки (Почта России, простое письмо, заказная почта, телеграмма, курьерская доставка, электронная почта т.п.). Если письмо было переслано, указывается, откуда оно поступило (Министерство здравоохранения РФ, Правительство РФ и т.п.), отмечается дата, номер сопроводительного письма;

- прочитывается обращение, определяется тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;

- обращение проверяется на повторность, при необходимости сверяется с предыдущей перепиской;

- заполняется тематика в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан в программе СЭД;

- осуществляется предварительное рассмотрение обращения для принятия решения о передаче на рассмотрение.

2.1.1.16. По результатам предварительного рассмотрения письменных обращений сотрудники, обеспечивающие документооборот, готовят проекты решений:

- о передаче письменного обращения на рассмотрение руководителю департамента, первому заместителю руководителя департамента, заместителям руководителя департамента;

- о передаче письменного обращения на рассмотрение в отделы департамента по компетенции;

- о передаче письменного обращения на рассмотрение руководителям подведомственных организаций;

- о переадресации обращения по компетенции с уведомлением гражданина, направившего обращение,

- о возврате письменного обращения гражданину в установленных Законом случаях.

2.1.1.17. Решение о направлении обращения на рассмотрение принимается руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителями руководителя департамента.

2.1.1.18. На рассмотрение руководителю департамента направляются письменные обращения, на которые имеются поручения:

- губернатора Воронежской области;

- первых заместителей и заместителей председателя правительства Воронежской области;

- председателя Воронежской областной Думы и его заместителей;

- председателей комитетов и депутатов Воронежской областной Думы;

- руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;

- руководителей федеральных органов исполнительной власти;

- руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти;

- руководителей государственных органов Воронежской области.

2.1.1.19. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину,

направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

2.1.1.20. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или должностного лица департамента, направляется в течение семи 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, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона.

2.1.1.21. Сопроводительные письма к письменным обращениям, направляемым на рассмотрение в другие организации по компетенции, подписываются заместителями руководителя департамента. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину посылается уведомление о том, куда направлено его письменное обращение.

2.1.1.22. Письменные обращения без указания фамилии гражданина, направившего обращение, или почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ, в которых содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, подлежат направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.1.2. Направление письменных обращений должностным лицам для рассмотрения

2.1.2.1. Основанием для направления письменных обращений должностным лицам для рассмотрения является принятие решения в отношении порядка, сроков рассмотрения и ответственных исполнителей.

2.1.2.2. Рассмотренные руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителями руководителя департамента письменные обращения передаются сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для внесения в карточки

регистрационного учета письменных обращений дополнительных сведений о принятых решениях в отношении порядка, сроков рассмотрения и ответственных исполнителях.

2.1.2.3. Заместители руководителя департамента принимают решение в отношении порядка, сроков рассмотрения письменных обращений и ответственных исполнителей (с учетом поручения, данного руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента).

2.1.2.4. Доставка письменных обращений должностным лицам для рассмотрения в бумажном виде или в форме электронного документа осуществляется сотрудниками, обеспечивающими документооборот.

2.1.3. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов

2.1.3.1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения является поступление зарегистрированного в установленном порядке письменного обращения в отдел департамента либо руководителю подведомственной организации.

2.1.3.2. Начальники отделов, руководители подведомственных организаций принимают решение в отношении порядка, сроков рассмотрения письменных обращений и ответственных исполнителей (с учетом поручения вышестоящего руководителя).

2.1.3.3. Принятое начальником отдела решение о порядке рассмотрения письменного обращения оформляется в виде поручения на бланке установленной формы или резолюции в СЭД.

2.1.3.4. Поручение или резолюция должны содержать:

- фамилии и инициалы лиц, которым поручается рассмотрение письменного обращения;
- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие;
- порядок и срок исполнения;
- подпись руководителя с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

2.1.3.5. Письменные обращения с просьбой о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. Авторам направляются сообщения о порядке личного приема граждан руководителем департамента и уполномоченными им лицами, а письменные обращения оформляются с пометкой «В дело» как исполненные.

2.1.3.6. Рассмотрение исполнителем письменного обращения осуществляется в соответствии с поручением, данным ему вышестоящим руководителем.

2.1.3.7. При необходимости к рассмотрению письменного обращения привлекаются главные внештатные специалисты департамента, должностные лица организаций, подведомственных департаменту, специалисты иных учреждений. Им направляется сопроводительное письмо с соответствующим запросом и приложением копии письменного обращения.

2.1.3.8. В случае, если письменное обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, исполнитель, по согласованию с начальником отдела, в двухдневный срок возвращает это письменное обращение сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для последующей передачи его для рассмотрения по компетенции в соответствующий отдел департамента.

2.1.3.9. На письменные обращения, не являющиеся предложениями, заявлениями, жалобами, не содержащими конкретных предложений или просьб, в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письменные обращения, присланные для сведения и т.д., ответы не даются.

2.1.3.10. В случае, 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, руководитель

департамента, 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 направляемые обращения направлялись в департамент или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.1.3.11. В случае, если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким исполнителям, то подготовку ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный первым в резолюции, направленной по СЭД. Соисполнители по рассмотрению письменного обращения не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

2.1.3.12. Исполнитель имеет право:

- запрашивать и получать от подведомственных и иных организаций информацию и материалы, необходимые для рассмотрения письменного обращения и подготовки на него ответа;

- вносить начальнику отдела предложения об изменении порядка рассмотрения вопросов, поставленных гражданином в письменном обращении, если в ходе рассмотрения стали известны дополнительные обстоятельства;

- вносить начальнику отдела предложения: о проведении личной беседы с гражданином, приглашении необходимых должностных лиц для оперативного решения поставленных гражданином вопросов, привлечении к рассмотрению письменных обращений необходимых должностных лиц и экспертов, принятии необходимых организационных и управленческих решений при рассмотрении письменных обращений (в том числе подготовке проектов правовых актов департамента);

- осуществлять снятие копий со всех необходимых документов, относящихся к рассмотрению письменного обращения.

2.1.3.13. Должностные лица, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

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

2.1.3.15. При утрате исполнителем письменного обращения начальником отдела назначается служебное расследование, о результатах которого информируется руководитель департамента.

2.1.3.16. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его специалисту. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности исполнитель обязан сдать все находящиеся у него на исполнении письменные обращения начальнику отдела.

2.1.3.17. Результатом рассмотрения письменного обращения является подготовка и направление ответа гражданину.

2.1.3.18. Текст ответа на письменное обращение должен четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать разъяснения на все поставленные в письменном обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать сведения о принятых мерах.

2.1.3.19. В ответах, адресованных органам, учреждениям и должностным лицам, по поручению которых рассматривалось письменное обращение, должно быть указано, что гражданин проинформирован о

результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по результатам рассмотрения коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ.

2.1.3.20. При необходимости исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения, например, в случае, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, либо при рассмотрении письменного обращения были выявлены обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела.

2.1.3.21. По результатам рассмотрения письменного обращения департаментом может быть принят правовой акт.

2.1.3.22. Подлинники документов, приложенные гражданином к письменному обращению, остаются в деле, если в письменном обращении не содержится просьба об их возврате.

2.1.3.23. Ответы гражданам, а также организациям и учреждениям, контролирующим рассмотрение письменных обращений, если они не подключены к СЭД, печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству департамента. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

2.1.3.24. Подлинники письменных обращений граждан возвращаются в федеральные и региональные органы исполнительной власти при наличии на них штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки о возврате в сопроводительном письме.

2.1.3.25. Ответы на письменные обращения, в том числе подготовленные руководителями подведомственных организаций, подписываются руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителями руководителя департамента.

2.1.3.26. Ответы на письменные обращения, на которые имеются поручения:

- Администрации Президента Российской Федерации;

- губернатора Воронежской области;
- заместителей губернатора Воронежской области;
- первых заместителей и заместителей председателя правительства Воронежской области;
- председателя Воронежской областной Думы и его заместителей;
- председателей комитетов и депутатов Воронежской областной Думы;
- руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- уполномоченного по правам человека в Воронежской области;
- руководителей федеральных органов исполнительной власти;
- руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти;
- руководителей государственных органов Воронежской области, – подписывает руководитель департамента либо по поручению руководителя – заместители руководителя департамента.

2.1.3.27. Сотрудник, обеспечивающий документооборот, проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

2.1.3.28. Ответ на письменное обращение, подписанный руководителем департамента или заместителем руководителя департамента, регистрируется сотрудниками, обеспечивающими документооборот. После регистрации сотрудники, обеспечивающие документооборот, направляют ответ заявителю. Отправление ответов без регистрации не допускается.

2.1.3.29. В случае, если ответ на обращение содержит сведения, составляющие врачебную тайну, ответ на обращение выдается заявителю лично при предъявлении документа, удостоверяющего личность. О порядке и месте выдачи ответа заявитель информируется письменно.

2.1.4. Контроль исполнения письменных обращений и соблюдения сроков рассмотрения

2.1.4.1. Поступившие в департамент письменные обращения рассматриваются в течение тридцати дней со дня их регистрации, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законодательством.

2.1.4.2. Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

2.1.4.3. В соответствии с поручениями руководителя департамента может быть установлен сокращенный срок рассмотрения письменных обращений, в том числе взятых на особый контроль исполнения.

2.1.4.4. На особый контроль исполнения берутся письменные обращения, на которые имеются поручения:

- Администрации Президента Российской Федерации;
- губернатора Воронежской области;
- заместителей губернатора Воронежской области;
- первых заместителей и заместителей председателя правительства Воронежской области;
- председателя Воронежской областной Думы и его заместителей;
- председателей комитетов и депутатов Воронежской областной Думы;
- руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
- Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
- уполномоченного по правам человека в Воронежской области;
- руководителей федеральных органов исполнительной власти;
- руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти;

- руководителей государственных органов Воронежской области;
- обращения, связанные с летальными исходами больных либо с вопросами, имеющими большое общественное значение.

2.1.4.5. Решение о постановке письменного обращения на контроль вправе принять руководитель департамента, первый заместитель руководителя департамента, заместители руководителя департамента, начальники отделов.

2.1.4.6. В случае, если в ответе, полученном от руководителя подведомственной организации, рассматривавшего письменное обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое письменное обращение может быть поставлено начальником отдела на дополнительный контроль. Обращение в этом случае хранится у исполнителя до окончательного решения вопроса.

2.1.4.7. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководитель департамента, 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.

2.1.4.8. Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения заблаговременно (не менее чем за 3 дня до истечения установленного срока исполнения) направляется гражданину, а также органу, установившему контроль за рассмотрением данного письменного обращения, с обоснованием необходимости продления сроков.

2.1.4.9. Основанием для снятия с контроля исполнения письменного обращения является внесение соответствующих сведений об исполнении в регистрационную карточку письменного обращения в СЭД.

2.1.4.10. Внесение соответствующих сведений об исполнении в регистрационную карточку письменного обращения в системе СЭД производится сотрудниками, обеспечивающими документооборот, на основании представленных исполнителем документов:

- подготовленного и подписанного в установленном порядке ответа;
- регистрационной карточки письменного обращения, оформленной для ее закрытия в соответствующем порядке;
- подлинника письменного обращения и всех материалов, относящихся к его рассмотрению.

2.1.4.11. Контроль за правильностью списания письма в дело, соблюдением сроков рассмотрения обращений, хранение рассмотренных письменных обращений со всеми материалами, относящимися к их рассмотрению, итоговое оформление дел, связанных с рассмотрением письменных обращений, для архивного хранения осуществляют сотрудники, обеспечивающие документооборот.

2.1.4.12. Сотрудниками, обеспечивающими документооборот, ежеквартально до 6 числа месяца, следующего за отчетным периодом, готовятся информационно-аналитические материалы о поступивших в департамент обращениях граждан, результатах их рассмотрения и представляются руководителю департамента, а также в установленном порядке в управление по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области. Указанная информация также размещается на официальном сайте департамента.

2.1.5. Информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения письменных обращений, поступивших в департамент

2.1.5.1. Информация о порядке рассмотрения письменных обращений предоставляется с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники, посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования, в том числе в сети Интернет, публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2.1.5.2. Информирование граждан о рассмотрении письменных обращений при обращении их по телефону осуществляется сотрудниками, обеспечивающими документооборот.

2.1.5.3. Информация о порядке рассмотрения письменных обращений предоставляется по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение исполнителю;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.1.5.4. При получении запроса по телефону специалист подробно, в вежливой, корректной форме информирует обратившегося гражданина по интересующим его вопросам. В ходе ответа специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- лаконично дает ответ по существу вопроса, за исключением сведений, составляющих врачебную или иную, охраняемую законодательством Российской Федерации тайну;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- при невозможности ответить на поставленный вопрос сообщает гражданину телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.2. Организация личного приема граждан в департаменте

2.2.1. Организацию личного приема граждан руководителем департамента, а также другими должностными лицами департамента

осуществляют специалисты отдела имущественного комплекса департамента в соответствии с графиком личного приема.

2.2.2. График личного приема граждан руководителем департамента (далее - график) составляется управлением по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области на каждый квартал и утверждается губернатором Воронежской области.

2.2.3. График размещается на сайте департамента <http://zdrav36.ru>.

2.2.4. Личный прием граждан руководителем департамента, первым заместителем руководителя департамента, заместителями руководителя департамента осуществляется по предварительной записи по адресу: г. Воронеж, ул. Никитинская, д. 5.

2.2.5. Организация записи на личный прием к руководителю департамента, первому заместителю руководителя департамента, заместителям руководителя департамента осуществляется специалистами отдела имущественного комплекса департамента.

2.2.6. Специалист отдела имущественного комплекса департамента, принимающий звонок гражданина, в вежливой, корректной форме информирует обратившегося гражданина о порядке записи на личный прием.

В ходе ответа специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- просит сообщить контактный телефон;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- информацию о гражданине: фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), суть обращения заносит в журнал предварительной записи на прием;
- информирует гражданина о дате и времени личного приема.

2.2.7. Заявки на прием к руководителю департамента, первому заместителю руководителя департамента, заместителям руководителя департамента, поступившие в письменном виде, регистрируются

специалистами отдела имущественного комплекса департамента и вносятся в журнал предварительной записи на прием, в котором делается отметка о присланных гражданином документах, если таковые имеются. На заявки составляются карточки личного приема, в которые заносится вся имеющаяся информация о заявителе и сути обращения. К карточке личного приема крепится конверт и документы, направленные гражданином, если таковые имеются. Гражданин информируется о дате и времени личного приема по почте или указанному им телефону.

2.2.8. Специалисты отдела имущественного комплекса департамента осуществляют первичную обработку сведений, занесенных в журнал предварительной записи, и направляют их заместителям руководителя департамента для подготовки информации руководителю департамента для личного приема.

2.2.9. Специалистами отделов департамента соответствующего профиля готовится информация по сути обращения и предлагается оптимальный вариант разрешения поставленных в обращении вопросов. Указанная информация направляется специалистам отдела имущественного комплекса департамента и передается должностному лицу, ведущему прием, за три дня до приема гражданина.

2.2.10. В отсутствие руководителя департамента прием ведет один из заместителей руководителя департамента.

2.2.11. На гражданина, явившегося на личный прием к должностному лицу, оформляется карточка личного приема. Карточку личного приема оформляют специалисты, осуществляющие организацию личного приема граждан.

2.2.12. Прием граждан осуществляется в порядке очередности.

Правом первоочередного приема пользуются отдельные категории граждан:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, ветераны Великой Отечественной войны и участники боевых действий;

- члены Совета Федерации, депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации по вопросам своей деятельности;

- инвалиды I и II групп инвалидности и их законные представители (один из родителей, усыновителей, опекун или попечитель);

- лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

- беременные женщины;

- граждане, пришедшие на личный приём с ребенком в возрасте до трех лет.

2.2.13. Прибывший на личный прием в департамент гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В карточку личного приема гражданина заносятся данные документа, удостоверяющего личность гражданина.

2.2.14. В карточку личного приема гражданина заносятся содержание устного обращения, сведения, необходимые для рассмотрения устного обращения, результаты рассмотрения.

2.2.15. Специалисты, осуществляющие организацию личного приема граждан, консультируют гражданина, разъясняют порядок разрешения его вопроса, составляют краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Оказана помощь», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на приём к руководителю»).

2.2.16. Специалисты, осуществляющие организацию личного приема граждан вправе, по согласованию с должностным лицом, направить гражданина на беседу для решения вопроса в соответствующие отделы департамента, другие органы государственной власти и учреждения либо в органы местного самоуправления.

2.2.17. В случае повторного обращения гражданина на личный прием осуществляется подборка всех материалов по ранее имевшимся обращениям. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный приём.

2.2.18. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, рассматривает устные обращения и по результатам рассмотрения принимает необходимые решения:

- 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;

- в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки и изучения, должностное лицо поручает дальнейшее рассмотрение заместителю руководителя департамента по компетенции и в дальнейшем такое обращение рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений;

- в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента или данного должностного лица, то гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться;

- об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее неоднократно давался ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

2.2.19. Результаты рассмотрения устного обращения и решения, принятые должностным лицом, осуществляющим личный прием, заносятся в карточку личного приема.

2.2.20. Во время личного приема гражданин имеет право изложить свое обращение в письменной форме. Письменное обращение, полученное непосредственно от гражданина при личном приеме, передается

сотрудникам, обеспечивающим документооборот, для регистрации и рассматривается как обычное письменное обращение.

2.2.21. Во время личного приема гражданин имеет право представить необходимые документы, относящиеся к рассмотрению вопросов, содержащихся в устном обращении.

2.2.22. Должностные лица, осуществляющие личный прием, имеют право, в случае необходимости, запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц по существу поставленных в ходе личного приема гражданином вопросов, а также осуществлять снятие копий с представленных гражданином необходимых документов, относящихся к рассмотрению его устного обращения.

2.2.23. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует, какие меры будут приняты по его обращению, где он получит ответ, или разъясняет, кем и в каком порядке будет рассмотрено его обращение по существу.

2.2.24. По результатам рассмотрения на личном приеме устных обращений должностными лицами, ведущими личный прием, может быть принято решение о постановке на контроль исполнения поручений, данных в ходе рассмотрения данного устного обращения.

2.2.25. По окончании личного приема должностное лицо передает карточки личного приема специалисту, осуществляющему организацию личного приема граждан, для завершения их оформления, передачи для последующего исполнения, постановки на дополнительный контроль, организации хранения.

2.2.26. Материалы личного приема граждан руководителем департамента, первым заместителем департамента, заместителями руководителя департамента, в том числе карточки личного приема хранятся в отделе имущественного комплекса департамента в течение

сроков, указанных в номенклатуре дел департамента, после чего уничтожаются в установленном порядке.

2.2.27. Материалы личного приема граждан другими должностными лицами, в том числе карточки личного приема, хранятся в соответствующих отделах департамента в течение сроков, указанных в номенклатуре дел департамента, после чего уничтожаются в установленном порядке.

2.2.28. Отдел имущественного комплекса департамента ежеквартально готовит информационно-аналитические материалы о результатах рассмотрения обращений должностными лицами департамента на личном приеме и представляет их руководителю департамента, а также в установленном порядке в управление по работе с обращениями граждан правительства Воронежской области.