



## П Р И К А З

29.01.2020

№ 01-07/133

Якутск

Об утверждении Положения о порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 02.05.2006 года №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 28.12.2019 № 954 "О совершенствовании механизма работы с сообщениями граждан и организаций в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети "Интернет", порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 21.12.2019 № 929 "О цифровой платформе "One Click Yakutia"

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Положение о порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)» согласно приложения к настоящему приказу;
2. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) от 31.10.2018 г. №01-07/1400 «Об утверждении Положения о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)»;
3. Отделам и департаменту Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) провести прием и передачу имеющейся документации по сообщениям и обращениям (запросам) граждан и организаций, приема граждан в ответственные отделы с оформлением соответствующих актов в срок до 31.01.2020 года;
4. Данный приказ вступает в силу с 01.02.2020 года;
5. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр  
здравоохранения  
РС(Я)

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат 06E28A01E1AAEEAD4D9E6B41257D28EA  
Владелец **Борисова Елена Афраимовна**  
Действителен с 10.10.2019 по 10.10.2020

Е.А. Борисова

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о порядке работы с сообщениями и обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)**

**I. Общие положения**

1.1. Положение о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций (далее - обращения (запросы)), приема граждан в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия) (далее – Положение и Министерство) устанавливает требования к организации работы по рассмотрению обращений (запросов) граждан и организаций, поступивших министру здравоохранения Республики Саха (Якутия) и его заместителям, руководителям структурных подразделений Министерства в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) Министром, первым заместителем министра, заместителями министра, руководителями структурных подразделений Министерства.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией (Основным законом) Российской Федерации, Конституцией Республики Саха (Якутия), Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", законом Республики Саха (Якутия) от 16.10.2003 83-З №155-Ш «О порядке рассмотрения обращений граждан в Республике Саха (Якутия)», Федеральным законом от 09.02.2009 N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления", Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ "О персональных данных", Указом Президента Российской Федерации от 17.04.2017 №171 «О мониторинге и анализе результатов рассмотрения обращений граждан и организаций», Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 28.12.2019 № 954 "О совершенствовании механизма работы с сообщениями граждан и организаций в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети "Интернет", порядок рассмотрения которых не урегулирован Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", Указом Главы Республики Саха (Якутия) от 21.12.2019 № 929 "О цифровой платформе "One Click Yakutia" и определяет единый порядок организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее, соответственно - обращение, заявитель), а также запросами о деятельности Главы Республики Саха (Якутия), Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) и его заместителей (далее - запросы) граждан (физических лиц), организаций, общественных объединений (юридических лиц).

1.3. Работа с обращениями (запросами), поступившими в Министерство является прямой служебной обязанностью должностных лиц (министра здравоохранения Республики Саха (Якутия) и его заместителей, руководителей структурных подразделений Министерства), сотрудников Министерства.

1.4. Руководители структурных подразделений, сотрудники Министерства, осуществляющие работу с обращениями (запросами) в порядке исполнения поручений должностных или в порядке исполнения своих должностных обязанностей несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность за своевременность, объективность, и полноту рассмотрения обращений (запросов).

1.5. Положение не распространяется на поступившие документы граждан, направленные ими в порядке судопроизводства.

1.6. Организация работы по регистрации и учету письменных и устных, электронных обращений граждан (организаций) возлагается на Отдел контроля и документооборота

ГКУ РС(Я) «Управление обеспечения деятельности МЗ РС(Я)» (далее - ОКиД), контроль соблюдения порядка рассмотрения обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства, анализ и обобщение содержащихся в них информации, проведение проверок состояния работы с обращениями возлагается на отдел ведомственного контроля качества медицинской помощи и обращений граждан Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) (далее – ОВККМПиОГ МЗ РС(Я)).

1.7. Организация работы по регистрации и учету сообщений граждан (организаций) возлагается на ОВККМПиОГ МЗ РС(Я) (далее - модератор), контроль соблюдения регламента их рассмотрения возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства, анализ и обобщение содержащихся в них информации, проведение проверок состояния работы с сообщениями возлагается на ОВККМПиОГ МЗ РС(Я).

## **II. Прием, первичная обработка, регистрация сообщений и обращений**

2.1. Сообщения из цифровой платформы «One Click Yakutia», в социальных сетях и иных системах интерактивной связи с населением в сети "Интернет" (далее – электронные сообщения) поступают в рабочий кабинет модератора Министерства в сети «Интернет».

2.2. Обращение (запрос) в Министерство может быть доставлено лично, через представителей, почтовым отправлением, факсимильной связью, посредством электросвязи, в электронном виде по электронной почте и через официальный информационный портал Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия).

2.3. Функции по организации и контролю своевременной регистрации и учету электронных сообщений возложены на руководителя отдела ведомственного контроля качества медицинской помощи и обращений граждан Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия).

Сотрудник отдела ведомственного контроля качества медицинской помощи и обращений граждан Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) по модерации электронных сообщений несет персональную ответственность за их своевременную регистрацию в соответствии с должностным регламентом и положением, проводит ежедневную сверку всех поступивших сообщений.

2.4. Функции по организации и контролю своевременной регистрации и учету устных, письменных, электронных обращений (запросов) возложены на директора ГКУ РС(Я) «Управление обеспечения деятельности МЗ РС(Я)» в сроки, установленные законодательством.

Сотрудник регистрации входящих документов Отдела контроля и документооборота ГКУ РС(Я) «Управление обеспечения деятельности МЗ РС(Я)» несет персональную ответственность за своевременную регистрацию обращений (запросов) граждан (организаций) в соответствии с должностным регламентом и положением, проводит ежедневную сверку всех поступивших обращений.

2.5. Обращение в форме электронного документа и обращение, поступившее на официальный информационный портал Министерства здравоохранения РС(Я) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на электронный адрес <https://minzdrav.sakha.gov.ru>, модулей «Обращения», «Наша Якутия» и т.д. (далее - официальный сайт), принимается сотрудником регистрации исходящих документов Отдела контроля и документооборота ГКУ РС(Я) «Управление обеспечения деятельности МЗ РС(Я)». Сотрудник проверяет правильность адреса электронного обращения, наличия соответствующих реквизитов и регистрирует его в течение 1-2 рабочих дней.

Поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат обязательной регистрации и обработке в Единой системе электронного документооборота (ЕСЭД) и портале ССТУ.РФ согласно приложению №3;

- проставляются регистрационные штампы;

*Документ создан в электронной форме в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)*

- составляется аннотация содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- обращению присваивается соответствующий номер с указанием даты его поступления;
- отмечается тип доставки обращения: модуль «Обращения» или модуль «Наша Якутия»;
- заполняется рубрикатор согласно Классификатора тем обращений граждан.

Выемку и регистрацию корреспонденции, поступившей в почтовый ящик обращений граждан Министерства, производит сотрудник Отдела контроля и документооборота ежедневно в 16:00 часов и регистрирует поступившие обращения в течение 3 дней со дня выемки.

2.6. В Отделе контроля и документооборота осуществляется первичная обработка входящей корреспонденции:

- проверяется правильность адресации корреспонденции и целостность упаковки;
- проводится сверка реестров письменных обращений, доставленных фельдъегерской связью;
- вскрывается конверт, проверяется наличие в нем текста письменного обращения и документов. Документы, поступившие с обращением (копии паспорта, военного билета, трудовой книжки и другие), являются приложением к обращению. В случае отсутствия самого текста письменного обращения, об этом указывается в примечаниях;
- составляется акт, в случае присутствия в конвертах денежных знаков и ценных бумаг (облигаций, акций и т.д.), подарков или отсутствия документов, указанных в тексте письменного обращения;

Поступившие обращения и информация по результатам их рассмотрения подлежат обязательной регистрации и обработке в программе ЕСЭД и портале ССТУ.РФ согласно приложению №3;

- проставляются регистрационные штампы;
- вносятся личные данные заявителя;
- составляется аннотация содержания обращения;
- проводится проверка на повторность, многократность обращения;
- отмечается тип доставки обращения (депутатский запрос, курьерская связь, личный прием, факсограмма, телеграмма, электронная почта, телефонограмма, прямой эфир, почта, отчет правительства, наказ избирателя, принято в ходе командировки и др.);
- заполняется рубрикатор согласно Классификатора тем обращений граждан;
- письменные обращения подлежат обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

2.7. Обращение, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит к рассмотрению в общем порядке, установленном Положением.

2.8. Устное обращение, оформленное по результатам проведения личных приемов, выездных личных приемов, телефонных "прямых линий" и других форм устного общения с населением, подлежит регистрации в ЕСЭД и портале ССТУ РФ в течение 3 дней со дня проведения указанных мероприятий.

Ответственным сотрудникам при осуществлении личного приема граждан в период командировочного выезда, требующих официальной регистрации в системе ЕСЭД, необходимо предоставить карточку личного приема в ОКИД МЗ РС (Я) для регистрации в сроки не позднее одного рабочего дня после окончания командировки.

2.9. В случае, если письмо перенаправлено в адрес Министра здравоохранения Республики Саха (Якутия), то указывается, откуда оно поступило (из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, аппарата Полномочного представителя Президента Российской Федерации по Дальневосточному федеральному округу, Министерства Российской Федерации по развитию Дальнего Востока, Министерства здравоохранения Российской Федерации,

Государственного Собрания (Ил Тумэн) Республики Саха (Якутия), прокуратуры Республики Саха (Якутия) и т.д.), проставляются дата и исходящий номер сопроводительного письма.

2.10. На поручениях о рассмотрении, в которых содержится просьба проинформировать о результатах, проставляется штамп «Контроль», на поручениях Президента Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации и его первых заместителей, Руководителя Аппарата Правительства Российской Федерации, Руководителя Администрации Президента Российской Федерации - штамп «Специальный контроль».

2.11. Поступившие электронные сообщения обрабатываются модератором в течение 1 часа и направляются исполнителям по компетенции.

2.12. Исполнители в течение 3 часов должны направить мотивированный ответ на электронное сообщение обратно модератору по каналу поступления сообщения от модератора.

Исполнитель несет персональную ответственность за своевременное направление достоверного и исчерпывающего ответа на сообщение в соответствии с должностным регламентом и положением.

### **III. Направление обращения на рассмотрение по компетенции**

3.1. Обращения (запросы) направляются на предварительное рассмотрение адресатам (Министру здравоохранения Республики Саха (Якутия) и его заместителям, руководителям структурных подразделений и их заместителям по компетенции, руководителям подведомственных медицинских организаций по компетенции).

3.2. Должностное лицо, в адрес которого поступило обращение, после ознакомления с поступившим обращением принимает одно из следующих решений:

- направить для рассмотрения и подготовки ответа заявителю по компетенции руководителям структурных подразделений и их заместителям, сотрудникам Министерства.

- направить для рассмотрения и подготовки ответа по существу в подведомственные медицинские организации или их должностным лицам, в случае необходимости запросить в указанных организациях или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения обращения;

- обжалование решений, действий (бездействия) руководителей структурных подразделений Министерства или другого должностного лица структурного подразделения, направляются на рассмотрение и (или) для ответа гражданину заместителю Министра, который координирует деятельность структурного подразделения, действия (бездействия) должностных лиц которых обжалуются в полученном обращении.

3.3. Текст поручения должен содержать: наименование подведомственной медицинской организации либо фамилию и инициалы должностных лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие, порядок и срок исполнения, подпись руководителя с расшифровкой и датой, а также ссылку на регистрационный номер прилагаемого обращения. Резолюция может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

3.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения сотрудниками отделов и департаментов министерства, которым поступило данное обращение. Сопроводительное

письмо и уведомление оформляются на официальных бланках согласно приложениям №4-5 к настоящему Положению.

3.5. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение 5 дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения.

3.6. Решение о постановке обращений граждан на контроль принимает руководство Министерства.

3.7. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в подведомственную медицинскую организацию или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.8. В случае если, в соответствии с запретом, предусмотренным действующим законодательством, невозможно направление жалобы на рассмотрение должностному лицу, в орган государственной власти, орган местного самоуправления, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов, оно возвращается автору обращения с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

#### **IV. Рассмотрение обращений**

4.1. Обращение гражданина рассматривается в течение 30 календарных дней со дня его регистрации в ОКиД. В установленные 30 календарных дней входит время на визирование, рассмотрение обращения по существу, подготовку проекта ответа, его согласование, подписание и направление ответа гражданину.

4.2. Письменное обращение, поступившее Министру и содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, рассматривается в течение 20 дней со дня регистрации в Министерстве.

4.3. Ответственный сотрудник (исполнитель) за рассмотрение и подготовку ответа обязан:

- придерживаться объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан, организаций и соблюдения установленных законодательством сроков ответа;

- при одновременном поступлении основного обращения и его дубликата либо поступления дубликата до окончания рассмотрения основного обращения заявителю дается единый ответ;

- ответы готовить в корректной, уважительной форме, формулировать их с учетом остроты ситуации заявителю, предлагать альтернативные варианты решения проблем;

- рассмотреть обращение гражданина и подготовить проект ответа не позднее, чем в течение 25 дней после регистрации обращения;

- согласовать проект ответа с руководителем структурного подразделения, срок согласования - не более двух рабочих дней с момента подготовки проекта ответа исполнителем;

- согласовать проекты ответов на обращения граждан (организаций) с руководителями структурных подразделений, заместителями министра, согласно полномочиям по сути обращения;

- ответ на обращение гражданина подписывает министр или его заместители в срок не более двух рабочих дней после согласования проекта ответа с руководителем отдела.

При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а так же сведений, содержащих сведения, касающиеся частной жизни гражданина, без его согласия.

4.4. В случаях, предусмотренных Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, ответственным за его рассмотрение, но не более чем на 30 дней. Гражданин письменно уведомляется о продлении срока рассмотрения его обращения, с указанием обоснования продления и даты окончания рассмотрения его обращения. Уведомление министру о продлении срока рассмотрения обращения (запроса) и уведомление гражданину о продлении срока рассмотрения обращения (запроса) оформляются на официальных бланках согласно приложениям № 6–7 к настоящему Положению.

4.5. Обращение может рассматриваться исполнителем непосредственно в Министерстве. Руководители структурных подразделений Министерства, в пределах своей компетенции принимают все необходимые меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопроса, при необходимости запрашивают, в том числе в электронной форме, дополнительные документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), привлекают экспертов, организуют выезд на место.

4.6. Если вопросы, поставленные в письменном, устном, электронном обращении, не входят в компетенцию Министерства, то обращение направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных вопросов, с уведомлением гражданина о переадресации обращения.

4.7. Ответ заявителю на обращение направляется исполнителем в виде уведомления в следующих случаях:

при переадресации обращения на рассмотрение согласно компетенции в другой государственный орган или должностному лицу;

при продлении срока рассмотрения обращения.

4.8. Своевременное рассмотрение обращения несколькими сотрудниками Министерства, подготовку ответа (проекта ответа) гражданину, осуществляет должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, указанное в резолюции первым. Сотрудники, которым поручено совместное рассмотрение одного обращения, не позднее 5 рабочих дней до истечения срока его рассмотрения обязаны представить должностному лицу, указанному в резолюции первым, предложения и все необходимые документы для обобщения и подготовки сводного ответа (проекта ответа).

4.9. В случае рассмотрения обращения, поставленного на специальный контроль в соответствии с пунктом 2.7 настоящего Положения должностное лицо, ответственное за его рассмотрение, обеспечивает письменное информирование государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, перенаправившего обращение, о результатах его рассмотрения (в форме сопроводительного письма с приложением копии ответа гражданину).

4.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который гражданину неоднократно (два и более раза) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о безосновательности обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и предыдущие направлялись им в один и тот же государственный орган республики или одному и тому же должностному лицу.

4.11. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, принявшее решение о прекращении переписки, направляет ответ об этом гражданину, направившему обращение.

4.12. 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.

4.13. Обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются информация о порядке личного приема граждан в Министерстве.

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

4.15. При временном отсутствии исполнителя (отпуск, командировка и т.п.) или увольнении все находящиеся у него на разрешении обращения передаются по поручению руководителя структурного подразделения другому исполнителю для ответа в срок.

4.16. После завершения рассмотрения обращения копия ответа и материалы, относящиеся к нему, передаются в ОКиД. Информация о завершении рассмотрения обращения вносится ОКиД в систему электронного документооборота и делопроизводства.

## **V. Требования к подготовке, оформлению ответа на обращение**

5.1. Подготовленная исполнителем информация по результатам рассмотрения обращения и ответ заявителю должны соответствовать следующим требованиям:

- информация по результатам рассмотрения обращения, на основании которой готовится ответ заявителю, должна содержать юридически обоснованный и мотивированный ответ на каждый поставленный в обращении вопрос со ссылками на законы и иные нормативные правовые акты;

- ответ заявителю должен быть последовательным в изложении, кратким и содержать исчерпывающую информацию по всем поставленным в обращении вопросам;

- при подтверждении фактов, изложенных в обращении, в ответе заявителю следует указывать, кем, когда и какие меры приняты или что будет предпринято для разрешения заявленных в обращении проблем с указанием конкретных сроков;

- если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то следует указать, по каким причинам она не может быть удовлетворена или не могут быть приняты меры в установленные законодательством сроки;

- в заключительной части информации по результатам рассмотрения обращения следует сообщить о времени, сроках и порядке информирования заявителя, а также мотивировать целесообразность снятия обращения с контроля или продления срока рассмотрения обращения с указанием окончательной даты его исполнения.

5.2. Руководители структурных подразделений МЗ РС(Я) несут персональную ответственность в соответствии с должностным регламентом и положением за соблюдение исполнителями сроков рассмотрения обращений граждан и обязаны:

- обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение исполнителями письменных и устных обращений граждан и организаций, в случае необходимости – с участием гражданина, направившего обращение с предоставлением обоснованного ответа в соответствии с требованиями (всесторонность, объективность, правовая обоснованность принятого решения) в установленные законодательством сроки.

- согласовать проект ответа в срок не более двух рабочих дней с момента получения проекта ответа от исполнителя;



- контролировать исполнение должностных инструкций государственного гражданского служащего в части рассмотрения обращений граждан по своему направлению деятельности.

5.3. Сотрудники структурных подразделений МЗ РС(Я) несут персональную ответственность в соответствии с должностным регламентом и положением соблюдение сроков рассмотрения обращений граждан и обязаны:

- осуществлять объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан и организаций.

- придерживаться исполнения должностных инструкций государственного гражданского служащего в части рассмотрения обращений граждан по своему направлению деятельности.

5.4. Ответы на поручения Президента Российской Федерации, Председателя Правительства Российской Федерации, председателей палат Федерального Собрания Российской Федерации, парламентские и депутатские запросы о рассмотрении обращений граждан подписываются тем должностным лицом, в чей адрес направлено поручение.

Ответы в федеральные органы государственной власти об исполнении поручений о рассмотрении обращений граждан подписывают министром и его заместителями.

5.5. Подлинник обращения, направленный федеральным органом государственной власти, органом государственной власти другого субъекта Российской Федерации, органом местного самоуправления или должностным лицом на рассмотрение, возвращается направившему только при наличии на нем штампа «Подлежит возврату» или специальной отметки в сопроводительном письме.

5.6. Ответы на обращения граждан (организаций) регистрируются и направляются адресатам ОКиД в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве.

5.7. Информация о результатах рассмотрения сообщений, обращений граждан (организаций) (копии ответов гражданам) передается в Отдел контроля и документооборота для учета и снятия с контроля.

ОКиД:

- ведет реестр приема писем от исполнителей с указанием даты приема, времени, ФИО исполнителя, в том числе регистрацию обращений, поступивших в форме электронного документа;

- направляет ответ на обращение по адресу электронной почты, указанной в обращении, или в письменной форме по указанному почтовому адресу с уведомлением;

- ведет реестр отправленных ответов, в том числе электронной форме, на обращения граждан с уведомлением, а также реестр квитанций;

- отправляет письма (ответы) в день регистрации или не позднее следующего рабочего дня согласно приказу от 20.02.2014 г. №01-07/299 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству Министерства здравоохранения РС(Я)».

- обращения граждан и материалы по письменным обращениям, сгруппированные в блоки, подшиваются в дела в хронологическом, исходя из даты регистрации обращения, или в алфавитном порядке и хранятся в соответствии с требованиями инструкции по делопроизводству в ОКиД.

5.8. Итоговое оформление дел для передачи в архив осуществляется ОКиД в соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Министерстве.

## **VI. Личный прием граждан**

6.1. Министр здравоохранения Республики Саха (Якутия) и его заместители осуществляют личный прием граждан в соответствии с графиком личного приема.

Информация о месте приема, порядке записи на личный прием, об установленных для приема днях и часах, лицах, ведущих прием, в обязательном порядке размещается на

информационном стенде, расположенном в административном здании Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия) в удобном для граждан месте, на официальных информационных порталах, а также публикуется в средствах массовой информации.

6.2. Руководители отделов, департаментов, государственные гражданские служащие являются уполномоченными лицами на проведение личного приема граждан, осуществляют личный прием граждан по профилю деятельности.

6.3. При личном приеме гражданина оформляется Карточка личного приема на бланке согласно приложению №8 к настоящему Положению.

6.4. Прием граждан в ходе проведения общероссийского, общереспубликанского дней приема граждан в режиме видео-конференц-связи, аудиосвязи и иных видов связи осуществляется в порядке, определяемом Администрацией Президента Российской Федерации. При личном приеме граждан документы оформляются в соответствии с методическими рекомендациями и образцами форм документов, утвержденными Управлением Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, а также могут быть оформлены Карточки личного приема на бланке согласно приложению №8 к настоящему Положению.

6.5. Личный прием граждан и рассмотрение устных обращений в Министерстве включают в себя:

- оказание консультативно-правовой помощи гражданину;
- определение существа вопросов, поднимаемых гражданами;
- разъяснение гражданам, куда и в каком порядке им следует обратиться, если в устном обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Министерства.
- определение должностных лиц Министерства, к компетенции которых относится решение поднимаемых гражданином вопросов, а также разъяснение порядка дальнейшего личного приема (в случае если поднимаемый в устном обращении вопрос относится к компетенции должностных лиц Министерства);
- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если ранее гражданину был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- рассмотрение устных обращений по существу поднимаемых гражданами вопросов, устный ответ на устное обращение, данный с согласия гражданина.

6.6. Предварительная запись на личный прием Министра и его заместителей осуществляется помощником министра на основании письменного или личного обращения гражданина с изложением вопроса по существу.

6.7. Помощник министра осуществляет:

- предварительную запись на личный прием;
- в случае согласия заявителя направить его на прием к руководителю отдела, департамента по договоренности направляет гражданина в соответствующее подразделение Министерства по компетенции, или решает вопрос о его приеме в подведомственной медицинской организации.

6.8. Уполномоченный сотрудник заносит в ходе личного приема содержание устных обращений и информацию о решениях (поручениях) должностного лица, результаты рассмотрения обращения в карточку личного приема;

Передает карточку личного приема в Отдел контроля и документооборота для регистрации в систему электронного документооборота и делопроизводства.

6.9. Во время личного приема должностное лицо, ведущее прием:

- может дать ответ гражданину с его согласия устно в ходе личного приема, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина;
- доводит до сведения гражданина решение о направлении обращения на рассмотрение и принятии по нему мер, уведомляет заявителя о том, кому будет поручено рассмотрение его обращения и откуда он получит ответ;

- дает разъяснение гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию данного государственного органа, или должностного лица;

- в ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если гражданину этим же государственным органом или должностным лицом ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, а новых доводов или обстоятельств в ходе личного приема гражданин не привел.

При этом гражданину должен быть разъяснен мотив отказа и порядок обжалования принятого решения.

6.10. Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке в соответствии с ч.7. ст.13 Федерального закона от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

6.11. Прием граждан проводится в порядке очередности, преимущество первоочередного приема предоставляется ветеранам Великой Отечественной войны, гражданам, проживающим за пределами г. Якутска, беременным женщинам и кормящим матерям, инвалидам, лицам преклонного возраста и почетным донорам.

6.12. Рассмотрение письменного обращения, принятого в ходе личного приема гражданина, осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

6.13. Организацию проведения выездного личного приема граждан Министром и его заместителями осуществляет помощник министра совместно с соответствующими администрациями республиканских, центральных районных, городских больниц.

## **VII. Контроль рассмотрения обращений и направления ответов заявителям в установленный срок. Анализ и обобщение результатов работы с обращениями**

7.1. Постановка обращений на контроль осуществляется в соответствии со сроками, данными поручением Главы Республики Саха (Якутия), Председателя Правительства Республики Саха (Якутия) и его заместителей, Руководителем Администрации и его заместителями, руководителя Управления по работе с обращениями граждан и организаций Администрации Главы Республики Саха (Якутия) и Правительства Республики Саха (Якутия), Министра здравоохранения Республики Саха (Якутия) и его заместителей в соответствии установленными действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Контролю подлежат обращения, в которых сообщается о конкретных нарушениях законных прав и интересов заявителя, а также обращения по вопросам, имеющим большую общественную значимость, касающимся жизни, здоровья и безопасности населения.

7.3. Контроль рассмотрения обращений в Министерстве осуществляется с помощью электронного документооборота в соответствии с требованиями правовых актов по контролю исполнения Поручений Главы Республики Саха (Якутия), Правительства Республики Саха (Якутия) и документов в Министерстве.

7.4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, поступивших в Министерство осуществляет ОВККМП и ОГ МЗ РС(Я).

Лица, осуществляющие такой контроль, имеют право:

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

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

- вносить соответствующим руководителям предложения по устранению

недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

7.5. Обращение считается рассмотренным и снимается с контроля на основании отчета исполнителя и документированного подтверждения фактического рассмотрения по существу указанных в обращении вопросов, направления зарегистрированных ответов гражданам любым способом доставки (по МЭДО, в рамках СЭД, почтовой или фельдъегерской службой, на электронный адрес или факс и т.д.).

Промежуточный ответ, равно как и запрос по рассмотрению обращения, не может служить основанием для признания обращения рассмотренным.

Для снятия обращения с контроля исполнитель представляет в ОВККМП и ОГ МЗ РС (Я) ответ или другие материалы, свидетельствующие об исполнении документа (справки, докладные записки и др.).

7.6. При поступлении от исполнителя обоснованной и мотивированной просьбы о продлении срока рассмотрения обращения (при направлении запроса в государственные органы, органы местного самоуправления или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, при необходимости организации и проведения схода граждан, определения дополнительных источников финансирования, проведения мероприятий, требующих времени или источника информации для принятия решения по заявленным в обращении вопросам) он может быть продлен, но не более чем на 30 дней в соответствии с законодательством. При этом устанавливается новый срок контроля и вносится соответствующая корректировка по дате исполнения в ЕСЭД после утверждения данного решения министром или его заместителями. Одновременно исполнителем направляется заявителю уведомление о продлении срока рассмотрения обращения с обоснованием причин.

7.7. В случае если обращение не рассмотрено в установленный срок, оно признается не исполненным и остается на контроле. Обязанность по его исполнению сохраняется за исполнителем по рассмотрению обращения.

7.8. ОВККМП и ОГ МЗ РС(Я) осуществляет систематизацию и обобщение ответов о результатах рассмотрения обращений, в том числе на личном приеме, на основе ответов руководителей Министерства, а также ответов структурных подразделений Министерства с учетом:

- количества рассмотренных обращений;
- формы ответа (письменная, в форме электронного документа, в устной форме (личный прием));
- характера принятых по результатам рассмотрения обращений решений ("разъяснено", "не поддержано", "поддержано", в том числе анализируется ответ на предмет "меры приняты");
- срока рассмотрения обращения (рассмотрено в установленные сроки, рассмотрено с нарушением сроков, продлен);
- формы рассмотрения обращений (с выездом на место, с участием заявителя);
- должностных лиц, подписавших ответ (министр и его заместители, исполнители);
- принятия мер к должностным лицам за действие либо бездействие, повлекшее нарушение прав, свобод и законных интересов граждан (привлечены к ответственности, не привлечены к ответственности);
- информации гражданам об итогах рассмотрения обращения (ответ не получен);
- кратности обращений (повторное, многократное);
- типа обращения (заявления, жалобы, предложения);
- предмета ведения Российской Федерации;
- канала поступления (почта, сеть Интернет, личный прием, Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан, Правительство Российской Федерации, аппарат Полномочного представителя Президента в федеральном округе, приемная Президента Российской Федерации в субъекте Российской Федерации, Глава Республики Саха (Якутия), Правительство Республики Саха (Якутия), Росздравнадзор,

Прокуратура, Следственный отдел, Суды, Депутаты, Главы МО, Главы поселений и др.;

- практики информирования граждан об итогах рассмотрения обращения;
- вопроса(ов), содержащихся в обращении, и шифров вопросов на основе типового общероссийского тематического классификатора обращений граждан и анализа содержания обращения.

7.9. Эффективность и результативность профессиональной служебной деятельности гражданского служащего Министерства определяется по основным показателям работы с обращениями граждан и организаций.

7.10. ОВККМП и ОГ МЗ РС(Я) готовит информационно-аналитические материалы по обращениям граждан и результатам их рассмотрения на основе учетных данных за определенный период времени (квартал, полугодие, год).

- обобщает результаты работы с обращениями граждан структурными подразделениями Министерства по итогам рассмотрения обращений за год и представляет информацию Министру;

- размещает информацию на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" в течение 10 рабочих дней после отчетного периода.

## **VIII. Предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращения**

8.1. Справочную работу по рассмотрению обращений граждан ведут исполнители, сотрудники Министерства.

8.2. Справки по вопросам рассмотрения обращений граждан предоставляются исполнителями, сотрудниками Министерства при личном обращении или по телефону.

8.3. Справки предоставляются по следующим вопросам:

- о получении обращения и направлении его на рассмотрение в уполномоченный орган;

- об оставлении обращения без рассмотрения;
- о продлении срока рассмотрения обращения;
- о результатах рассмотрения обращения;
- о деятельности Министерства по запросам.

8.4. Телефонные звонки от заявителей по вопросу получения справочной информации по рассмотрению обращений принимаются ежедневно с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 18.00 часов, кроме выходных и праздничных дней, в предпраздничный день – с 09.00 до 13.00 часов и с 14.00 до 17.00 часов.

8.5. При получении вопроса по телефону сотрудник Министерства:

- называет наименование структурного подразделения Министерства;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет при необходимости суть вопроса;
- вежливо, корректно и лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и определенное время, к назначенному сроку готовит ответ.

8.6. Во время разговора исполнители, сотрудники Министерства должны произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

## **IX. Обжалование решений, действий (бездействий) в связи с рассмотрением обращения**

Граждане вправе обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

## **X. Ответственность за нарушение Порядка работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан**

Лица, виновные в нарушении Федерального закона от 02.05.2006 N 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», а так же настоящего Порядка, несут ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

---

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

Примерная форма заявления граждан и юридических лиц по личным вопросам:

Министру здравоохранения  
Республики Саха (Якутия)

от \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Почтовый (электронный) адрес заявителя:

\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_

Заявление<sup>1</sup>

Дата

подпись

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> Текст заявления составляется в свободной форме и принимается как в печатном, так и в рукописном варианте. К заявлению также могут прилагаться документы, имеющие непосредственное отношение к изложенному вопросу для наиболее полного его представления.

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

**ЗАЯВЛЕНИЕ** о согласии на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_  
(фамилия, имя, отчество )

даю согласие Министерству здравоохранения Республики Саха (Якутия) в соответствии с Федеральным законом № 152-ФЗ от 27 июля 2006 года «О персональных данных» своей волей и в своём интересе в целях рассмотрения качества оказания медицинской помощи, проведения служебного расследования, для почтового отправления ответа

1. Дата рождения \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

2. Пол \_\_\_\_\_

(женский, мужской - указать нужное)

3. Документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

4. Адрес регистрации по месту жительства \_\_\_\_\_

(почтовый адрес, индекс)

5. Адрес фактического проживания \_\_\_\_\_

(почтовый адрес фактического проживания, контактный телефон) \_\_\_\_\_

6. Сведения о законном представителе \_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество )

(почтовый адрес места жительства, пребывания, фактического проживания, телефон)

7. Дата рождения законного представителя \_\_\_\_\_

(число, месяц, год)

8. Документ, удостоверяющий личность законного представителя \_\_\_\_\_

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)

9. Документ, подтверждающий полномочия законного представителя \_\_\_\_\_

(наименование, номер и серия документа, кем и когда выдан)



Примечание: пункты с 8 по 9 заполняются в том случае, если заявление заполняет законный представитель гражданина Российской Федерации.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).  
(нужное подчеркнуть)

На передачу лично мне ответа и иных данных по телефонам, указанных в заявлении согласен  
(согласна).(нужное подчеркнуть)

**Подпись пациента** \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/

Данные, указанные в заявлении, соответствуют представленным документам. Заявление и документы пациента \_\_\_\_\_зарегистрированы \_\_\_\_\_  
( регистрационный № )

Принял \_\_\_\_\_

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций, приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

Статус: \_\_\_\_\_

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА**

Кому: \_\_\_\_\_

Вид: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.: \_\_\_\_\_

Район: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Дата поступления: \_\_\_\_\_ Регистр. номер №: \_\_\_\_\_

Льготный состав: \_\_\_\_\_ Тип: \_\_\_\_\_

Соц. положение: \_\_\_\_\_ Кол-во документов: \_\_\_\_\_

Номер сопр. письма №: \_\_\_\_\_ Кратность: \_\_\_\_\_

Шифр по классификатору

0000.0000.0000.0000 -

Краткое содержание

**Содержание**

Автор резолюции:

Текст резолюции

Срок исполнения: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

<i>Дата передачи</i>	<i>Исполнитель</i>	<i>Информация исполнителя</i>	
<i>Дата исполнения</i>	<i>Статус</i>	<i>Номер. исх.</i>	<i>Номер дела</i>
<i>Дата передачи</i>	<i>Исполнитель</i>	<i>Информация исполнителя</i>	
<i>Дата исполнения</i>	<i>Статус</i>	<i>Номер. исх.</i>	<i>Номер дела</i>

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

Уведомление заявителю о перенаправлении его обращения на рассмотрение  
по компетенции

---

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

---

*фамилия, имя, отчество заявителя*

---

*почтовый адрес заявителя, при отсутствии –  
электронный адрес*

Уведомление о перенаправлении

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Ваше обращение, поступившее в адрес \_\_\_\_\_, направлено на рассмотрение с просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения в

---

*наименование органа исполнительной власти или организации*

Министр

ФИО исполнителя  
телефон

*Оформляется на официальном бланке*

*Документ создан в электронной форме в Министерстве здравоохранения Республики Саха (Якутия)*

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

Уведомление о перенаправлении обращения на рассмотрение  
по компетенции

---

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

---

*наименование организации*

---

*почтовый адрес или электронный адрес  
организации*

Уведомление о перенаправлении

В соответствии с ч.3 ст.8 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение \_\_\_\_\_ (ФИО гражданина или организации), поступившее в адрес Министерства здравоохранения Республики Саха (Якутия), направлено на рассмотрение с просьбой проинформировать Вас о результатах рассмотрения заявителю.

Министр

ФИО исполнителя  
телефон

*Оформляется на официальном бланке*

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

Уведомление на имя министра о продлении срока рассмотрения  
обращения гражданина, запроса

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

Министру здравоохранения  
Республики Саха (Якутия)

\_\_\_\_\_  
(ФИО)

от \_\_\_\_\_  
(ФИО исполнителя, наименование структурного подразделения МЗ РС(Я))

Уведомление

Прошу продлить срок рассмотрения обращения  
гражданина \_\_\_\_\_ (запроса \_\_\_\_\_)  
(ФИО) (наименование ведомственного органа)

поступившего от \_\_\_\_\_  
(дата и номер входящего документа МЗ РС(Я))

сроком до \_\_\_\_\_ В СВЯЗИ \_\_\_\_\_  
(дата) (указать причину)

Подпись исполнителя \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_  
(подпись) (расшифровка подписи)

Дата

Подпись руководителя структурного подразделения МЗ РС(Я)

\_\_\_\_\_  
(подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Дата

Оформляется на официальном бланке

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

Уведомление гражданину (организации) о продлении срока рассмотрения обращения,  
запроса

от «\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г.  
№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
ФИО заявителя

\_\_\_\_\_  
Почтовый или электронный адрес заявителя

Уведомление о продлении срока рассмотрения

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия), в соответствии ч.2 ст.12  
Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан  
Российской Федерации», уведомляет о том, что решением министра здравоохранения  
республики по Вашему обращению (запросу) срок рассмотрения продлен до  
\_\_\_\_\_  
(дата)

По окончании рассмотрения Вашего обращения (запроса), информация будет  
направлена Вам.

Министр

ФИО исполнителя  
телефон

*Оформляется на официальном бланке*

к Положению о порядке работы с обращениями (запросами) граждан и организаций,  
приема граждан в Министерство здравоохранения Республики Саха (Якутия)

Образец

### Карточка личного приема гражданина

№ \_\_\_\_\_ Дата приема « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Ведущий прием: \_\_\_\_\_  
(фамилия, инициалы, наименование должности)

Ф.И.О. заявителя: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Адрес гражданина: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

Льготный состав \_\_\_\_\_ Социальное положение \_\_\_\_\_

Краткое содержание обращения: \_\_\_\_\_

Результаты приема: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Кому даны поручения: \_\_\_\_\_  
(наименование структурного подразделения, фамилии, инициалы исполнителей)

Содержание поручения: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Срок исполнения « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

Отметка о получении письменного обращения во время приема:  
да (прилагается н \_\_\_\_\_ л.)

нет

Подпись лица, ведущего прием: \_\_\_\_\_

Отметка об ответе заявителю: \_\_\_\_\_  
(регистрационный номер и дата ответа, наименование подразделения,

исполнитель)  
Отметка о снятии с контроля: Фактический срок исполнения «    » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
(подпись специалиста)