

Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок"

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации · № 285н · от 29.05.2009 ·
Правительство Российской Федерации · Утратил силу

Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 29.05.2009
г. № 285н (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти от 2009 г., №
34)

П Р И К А З

Министерства здравоохранения
и социального развития Российской Федерации
от 29 мая 2009 г. N 285н

Утратил силу - Приказ Министерства
здравоохранения и социального
развития Российской Федерации
от 11.04.2011 г. N 293н

Об утверждении Административного регламента Министерства
здравоохранения и социального развития Российской Федерации
по исполнению государственной функции "Организация приема
граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений,
поданных в устной или письменной форме, принятие по ним
решений и направление ответов в установленный
законодательством Российской Федерации срок"

Зарегистрирован Минюстом России 24 июля 2009 г.
Регистрационный N 14400

В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от
2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан
Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской
Федерации, 2006, N 19, ст. 2060) и постановлением Правительства
Российской Федерации от 11 ноября 2005 г. N 679 "О порядке
разработки и утверждения административных регламентов исполнения
государственных функций (предоставления государственных услуг)"
(Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 47,
ст. 4933; 2007, N 50, ст. 6285; 2008, N 18, ст. 2063) приказываю:

Утвердить прилагаемый Административный регламент Министерства
здравоохранения и социального развития Российской Федерации по
исполнению государственной функции "Организация приема граждан,
своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в

устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок".

Министр Т.А.Голикова

Приложение

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок"

I. Общие положения

1. Административный регламент (далее - Регламент) Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации (далее - Министерство) по исполнению государственной функции "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее - государственная функция) определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в государственные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами Министерства.

Положения настоящего Регламента распространяются на все письменные и устные, индивидуальные и коллективные обращения граждан и не распространяются на взаимоотношения граждан и Министерства в процессе реализации им иных государственных функций.

Для целей настоящего Регламента используются следующие термины:

"обращение гражданина" - письменное предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в приемную Министерства;

"должностное лицо" - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в Министерстве.

2. Государственная функция определена п. 5.6 Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. N 321 (Собрание законодательства

Российской Федерации, 2004, N 28, ст. 2898; 2005, N 2, ст. 162; 2006, N 19, ст. 2080; 2008, N 11 (ч. I), ст. 1036; N 15, ст. 1555; N 23, ст. 2713; N 42, ст. 4825; N 46, ст. 5337; N 48, ст. 5618; 2009, N 2, ст. 244; N 3, ст. 378; N 6, ст. 738; N 12, ст. 1427, 1434).

Исполнение государственной функции осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060).

3. Государственная функция исполняется федеральными государственными гражданскими служащими Министерства.

Если предмет обращения выходит за рамки непосредственной компетенции Министерства, исполнение государственной функции может осуществляться во взаимодействии с иными органами исполнительной власти, к сфере деятельности которых относятся поставленные в обращении вопросы.

4. Государственная функция исполняется в отношении граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - заявители), а также лиц, имеющих право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с государственными органами.

5. Конечным результатом исполнения государственной функции может являться:

письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений; необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

II. Требования к порядку исполнения государственной функции

6. При письменном обращении гражданин указывает либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

8. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Министерства:
127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер, д. 3.
Адрес экспедиции Министерства для самостоятельной передачи письменных обращений:
г. Москва, Рахмановский пер, д. 3, подъезд N 2.
График работы экспедиции Министерства:
понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;
пятница - с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв - с 12.00 до 12.45.
9. Электронные обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства: <http://www.minzdravsoc.ru>.
10. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру:
(495) 628-50-58.
11. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть предложения, заявления или жалобы.
12. Требования к помещению для личного приема граждан.
Специализированное помещение или иное помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:
комфортное расположение гражданина и должностного лица;
возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
телефонную связь;
возможность копирования документов;
доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Министерства;
доступ к нормативным правовым актам, регулирующим исполнение настоящей государственной функции;
наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.
Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится личный прием, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями.
13. Информирование граждан об исполнении государственной функции, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании департамента, ответственного за его исполнение, и т. п. осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами Министерства (далее - Отдел по работе с обращениями граждан). По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в департаментах, ответственных за исполнение.
Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц Министерства, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности которых осуществляет Министерство, предоставляется сотрудниками справочной

службы Министерства.

Перечень телефонов для осуществления указанной функции утверждается директором Департамента управления делами Министерства и публикуется на официальном Интернет-портале Министерства: <http://www.minzdravsoc.ru> вместе с настоящим Регламентом.

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 14.00 до 17.00;

пятница - с 14.00 до 15.45.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся исполнения государственной функции, размещаются в соответствующем разделе официального Интернет-портала Министерства.

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в приемной Министерства, а также на официальном Интернет-портале Министерства.

14. Сроки исполнения государственной функции.

Письменное обращение гражданина подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Министерство.

Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина о продлении срока его рассмотрения, а также при необходимости организации, направившей обращение.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется директором департамента Министерства или его заместителями (далее - руководством департамента) в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

При направлении обращения гражданина на рассмотрение в другой орган государственной власти или соответствующему должностному лицу при необходимости в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Обращения граждан, направленные вышестоящими организациями в Министерство с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные контролирующими органами, или в сроки, установленные руководством Министерства. Если контролирующим органом срок не указан, то письма рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения в Отделе по работе с обращениями граждан. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней

со дня его регистрации в Отделе по работе с обращениями граждан обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

15. В исполнении государственной функции может быть отказано по следующим основаниям:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении обжалуется судебное решение (департаментом, определенным в качестве ответственного исполнителя, в течение 7 дней со дня его регистрации в Отделе по работе с обращениями граждан возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в деле);

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом); текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству департамента принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в Министерство. С этой целью исполнитель готовит служебную записку на имя директора департамента, в которой обосновывает причину прекращения переписки с гражданином, а также проект письма в адрес автора обращения с аналогичным обоснованием. Директор департамента в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес заявителя, а также ставит резолюцию "согласен" на служебной записке); ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну (гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть

дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу.

III. Административные процедуры

16. При регистрации и исполнении письменного обращения выделяют следующие административные процедуры и сроки:
прием и регистрация письменного обращения - 3 дня;
направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - 7 дней со дня регистрации;
рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

17. Поступающие в Министерство письменные обращения (бандероли, посылки) принимаются общим отделом Департамента управления делами Министерства.

В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента управления делами.

При приеме письменных обращений:

проверяется правильность адресности корреспонденции;
сортируются телеграммы;
вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);
сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма работником, принимающим почту, подкалывается бланк с текстом: "Письменного обращения к адресату нет", который прилагается к конверту;
по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:
к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т. п.;
на заказные письма с уведомлением, при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;
в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых автором или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела Департамента управления делами. При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй - приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в Отдел по работе с обращениями граждан.

Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту не вскрытыми.

18. Обращения граждан в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) поступают в Отдел по работе с обращениями граждан через официальный сайт Министерства путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты. Интернет-обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

Письменный ответ Министерства на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

19. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками Отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в Министерство в Автоматизированной системе учета (далее - АСУ).

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

Работники Отдела по работе с обращениями граждан при регистрации проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе

"Ф. И. О." указываются первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указывается в графе "Аннотация обращения". Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф. И. О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то отмечается: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе "Аннотация обращения" (Сидорова М.М.). В РКК делается отметка "Коллективное".

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В РКК в графе "Ф. И. О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

По результатам регистрации указанные обращения направляются работниками Отдела по работе с обращениями граждан в департаменты Министерства для сведения и использования в работе или списываются в дело.

Графа "Адрес" РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом, если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу РКК. Слова "город", "край", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 244110, Московская область, г. Воскресенск, ул. Химиков, 14-2-34.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

"п." - поселок;

"с." - село;

"ст." - станица;

"х." - хутор;

"ст-я" - станция;

"б-р" - бульвар;

"линия" - линия;

"наб." - набережная;

"пер." - переулок;

"пл." - площадь;

"пр-т" - проспект;

"пр-д" - проезд;

"туп." - тупик;

"мкр." - микрорайон;

"кварт." - квартал.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп Отдела

по работе с обращениями граждан установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

20. Направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности.

Основание для начала административной процедуры - регистрация письменного обращения в АСУ.

Поступившие в Министерство обращения передаются для первичного рассмотрения специалистам Отдела по работе с обращениями граждан, которые в зависимости от содержащихся в них вопросов направляют их вместе с РКК в департаменты Министерства, а также при необходимости копии обращений направляют в подведомственные Министерству федеральные службы, федеральное агентство, находящиеся в ведении Министерства (далее - службы, агентство), и государственные внебюджетные фонды, координацию деятельности которых осуществляет Министерство, а также в другие государственные органы или организации, в ведении которых находятся поставленные в обращении вопросы.

Работник Отдела по работе с обращениями граждан в зависимости от содержания в трехдневный срок направляет письменное обращение с проектом резолюции Министру или его заместителям (далее - руководству Министерства) или в соответствующие структурные подразделения Министерства для рассмотрения и ответа авторам обращений.

21. Отдел по работе с обращениями граждан при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

22. Обращение гражданина, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Министерства, служб, агентства и государственных внебюджетных фондов, координацию деятельности которых осуществляет Министерство, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа гражданину. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

23. Рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа.

Основание для начала административной процедуры - направление по принадлежности ответственному исполнителю письменного обращения.

24. Все обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

25. Зарегистрированные в Отделе по работе с обращениями граждан обращения при необходимости докладываются руководству Департамента управления делами либо руководству Министерства.

РКК хранятся в картотеке департаментов для ведения контроля за установленными сроками рассмотрения обращений.

Обращения, рассмотренные руководством Министерства, передаются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации резолюции в АСУ и последующего направления обращения в соответствующие департаменты вместе с РКК.

Копии обращений, рассмотрение которых поручено руководителям служб, агентства, государственных внебюджетные фондов, координацию деятельности которых осуществляет Министерство, направляются Отделом по работе с обращениями граждан в указанные в резолюции организации без приложения РКК.

Исполнение указанных обращений Отделом по работе с обращениями граждан берется на особый контроль.

Заявитель информируется Отделом по работе с обращениями граждан о переадресации его обращения в соответствии с поручением руководства Министерства.

В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, службам, агентству и государственным внебюджетным фондам, координацию деятельности которых осуществляет Министерство, ответственным исполнителем является подразделение Министерства или учреждение, указанное в резолюции первым (далее - ответственный исполнитель). Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право созыва соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину. Остальным соисполнителям по обращению (далее - Соисполнители) сотрудниками Отдела по работе с обращениями граждан направляются копии обращения. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа заявителю или сообщают об отсутствии указанных предложений.

Подготовка проекта ответа Министерства осуществляется ответственным исполнителем. Проект согласовывается с Соисполнителями, визируется ими, после чего передается на подпись руководству департамента, являющегося ответственным исполнителем, либо руководству Министерства. Заявителю на одно его обращение направляется только один ответ Министерства.

Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

Руководство департаментов рассматривает обращения, поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются руководством департамента незамедлительно.

В случае ошибочного направления обращения в департамент работник, ответственный за делопроизводство, в срок до 3 дней с

даты его регистрации в Министерстве возвращает его в Отдел по работе с обращениями граждан с пометкой руководителя департамента для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

Передача обращений граждан из одного департамента в другой осуществляется только через Отдел по работе с обращениями граждан на основании резолюции руководителя департамента либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование департамента, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

В случае разногласий между руководителями департаментов Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем Министра в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

26. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с действующим законодательством.

В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством соответствующего департамента Министерства запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих департаментов Министерства.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников принимается Министром или его заместителями.

Результаты рассмотрения обращения сообщаются его автору, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении. Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.

В ответах контролирующему органу на письма, в которых указываются факты нарушения законодательства, в случаях их подтверждения сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений и в отношении виновных лиц.

Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

Ответы на первичные обращения граждан подписывают руководители департаментов и их заместители.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями департаментов или их заместителями, готовятся за подписью руководителей Министерства.

При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением гражданина передается в Отдел по работе с обращениями граждан.

Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются автору обращения заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

27. Исходящие регистрационные номера ответам, подписанным руководством Министерства, а также на обращения, взятые на контроль Отделом по работе с обращениями граждан, присваиваются Отделом по работе с обращениями граждан. Указанные ответы на обращения вместе с перепиской направляются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации и отправки адресатам.

В структурном подразделении Министерства исходящий регистрационный номер ответа на обращение состоит из индекса Отдела по работе с обращениями граждан, регистрационного номера обращения в АСУ (через дробь) и индекса структурного подразделения, исполнившего обращение.

Например: 10-4/301234-17, где 10-4 - индекс Отдела по работе с обращениями граждан, осуществившего регистрацию обращения гражданина под номером 301234, 17 - индекс Департамента государственной службы.

Исходящий регистрационный номер ответа на обращение, подписанного руководством Министерства, формируется по вышеуказанному порядку путем добавления соответствующих буквенных индексов должностного лица (Министра, заместителей Министра).

Например: 10-4/301234-17-ТГ, 10-4/301234-17-МТ, 10-4/301234-17-ВС.

Исходящие регистрационные номера ответам, подписанным руководителями департаментов, присваиваются в департаменте, исполнившем обращения.

Перед передачей ответов заявителям на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, соответствие приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера письма.

Оформленные надлежащим образом ответы передаются в Общий отдел Департамента управления делами для отправки адресатам.

Отправка ответов по результатам рассмотрения обращений граждан, зарегистрированных в Отделе по работе с обращениями граждан, в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы, Совета Федерации, Генеральной Прокуратуры Российской Федерации осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан через фельдъегерскую связь.

На каждом обращении после принятия решения об окончании его

рассмотрения руководством департамента проставляются надпись "В дело" и личная подпись.

Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа заявителю формируются в дела в департаменте, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел департамента.

Обращения без принятого руководством департамента решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

Подлинники обращений граждан, взятых на контроль Отделом по работе с обращениями граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям и в контролирующие органы формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

28. Организация личного приема граждан.

Министр осуществляет личный прием в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

Личный прием граждан заместителями Министра и руководством департаментов Министерства осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром.

Организацию приема посетителей заместителями Министра, руководством департаментов Министерства осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан.

Информация о результатах приема граждан руководством Министерства направляется в Отдел по работе с обращениями граждан до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

29. Проведение личного приема.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Результаты приема заносятся в карточку личного приема с использованием автоматизированной базы данных "Прием граждан".

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

На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные законодательством для рассмотрения таких обращений.

На обращениях граждан, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

30. Начальник Отдела по работе с обращениями граждан при рассмотрении вопросов об оказании медицинской помощи гражданам Российской Федерации в федеральных учреждениях здравоохранения

имеет право направить заявителя на консультацию в соответствующее федеральное учреждение здравоохранения. Перечень необходимых документов, при наличии которых может быть решен данный вопрос, определяется заинтересованными структурными подразделениями Министерства и утверждается заместителем Министра.

Направления на консультацию подписываются начальником Отдела по работе с обращениями граждан.

В случае, если по результатам консультации выявлена необходимость в оказании медицинской помощи в соответствующих федеральных учреждениях здравоохранения, направление на оказание указанной медицинской помощи выдается в установленном порядке.

При возникновении сложных (спорных) ситуаций вопрос о целесообразности выдачи направления согласовывается с руководителем заинтересованного структурного подразделения Министерства.

Контроль за выдачей направлений осуществляют руководители заинтересованных структурных подразделений Министерства.

В случае необходимости при ведении приема работниками Отдела по работе с обращениями граждан могут быть приглашены работники структурных подразделений Министерства, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых гражданином вопросов.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

31. Анализ обращений граждан.

Руководители департаментов обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях граждан, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений граждан;

количество и характер решений, принятых по обращениям граждан Министерством в пределах его полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях.

Руководители департаментов организуют учет и анализ вопросов и подготавливают предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

По итогам года руководители (заместители руководителей) служб, агентства направляют доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в Министерство.

Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет проект соответствующего доклада Министру для последующего направления в Правительство Российской Федерации.

31.1. В случае, если в обращении граждан в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации содержится информация о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, в том числе: о незаконном взимании врачами и средним медицинским персоналом

медицинских организаций денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее - программа);

о незаконном взимании денежных средств в кассу медицинских организаций за оказание за плату медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной программой;

о взимании денежных средств за предоставление платных медицинских услуг, не предусмотренных программой, на осуществление которых у медицинской организации не имеется специального разрешения соответствующего органа управления здравоохранением;

о незаконном взимании денежных средств за выдачу справок, направлений на лечение, рецептов на отпуск лекарственных средств и др., работник Отдела по работе с обращениями граждан в зависимости от содержания обращения в трехдневный срок направляет его в Департамент организации медицинской помощи и развития здравоохранения, Департамент развития медицинской помощи детям и службы родовспоможения, Департамент высокотехнологичной медицинской помощи или Департамент развития медицинского страхования Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, который в трехдневный срок со дня поступления соответствующей информации готовит:

проект поручения заместителя Министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения и социального развития с указанием в семидневный срок проверить поступившую от граждан информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, принять в отношении учреждений, допустивших соответствующие нарушения, меры, предусмотренные действующим законодательством, и информировать о результатах проверки и предпринятых мерах Минздравсоцразвития России;

проект письма заместителя Министра здравоохранения и социального развития Российской Федерации в соответствующий орган управления здравоохранением субъекта Российской Федерации, иной орган или Российскую академию медицинских наук в зависимости от подведомственности учреждений с рекомендацией проверить поступившую от граждан информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, и принять необходимые меры (в случае если проверка деятельности указанных учреждений не относится к компетенции Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития).

(Пункт дополнен - Приказ Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации от 02.12.2009 г. N 936н)

IV. Порядок и формы контроля за исполнением государственной функции

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

Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;
снятие обращений с контроля.

Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством департамента Министерства, определенного в качестве ответственного исполнителя.

33. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Министерство из федеральных органов власти с контролем исполнения, обращений, имеющих резолюции руководства Министерства, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Министерство.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, и на их РКК проставляется штамп "Контроль. Срок до _____".

Контроль за сроками рассмотрения обращений в департаментах Министерства, службах, агентстве, государственных внебюджетных фондах, взятых на особый контроль, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан.

34. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет в департаменты Министерства, службы, агентство, государственные внебюджетные фонды информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие четырнадцать дней.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководство департаментов Министерства, служб, агентства, государственных внебюджетных фондов.

35. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам.

Для снятия с контроля исполнения обращений службы, агентство, государственные внебюджетные фонды направляют в Отдел по работе с обращениями граждан копии ответов заявителям и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления

окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

36. Руководство департаментов должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

V. Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе исполнения государственной функции

37. Авторы обращений в Министерство имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами Министерства, зафиксированных в полученных ими письменных ответах.

Жалобы, обусловленные ответами, подписанными директорами департаментов и их заместителями, направляются, соответственно, курирующим соответствующие департаменты заместителям Министра и директорам департаментов.

Если автор не удовлетворен ответом, подписанным заместителем Министра, он адресует свою жалобу Министру.

38. Обращение подается в письменной форме либо при личном приеме.

При обращении в письменной форме гражданин в обязательном порядке указывает фамилию, имя, отчество (при наличии) соответствующего должностного лица Министерства либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает его суть, ставит личную подпись и дату.

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

39. Жалобы не рассматриваются по существу в случаях обжалования отказов в исполнении государственной функции по основаниям, предусмотренным пунктом 15 настоящего Административного регламента. Автору направляется соответствующее уведомление.

40. Рассмотрение жалобы начинается после ее получения исполнителем. Срок рассмотрения жалобы не может превышать 30 дней со дня ее регистрации в Министерстве и завершается датой

письменного ответа заявителю.

В случае необходимости длительных действий, связанных с рассмотрением жалобы, срок может быть продлен не более чем на 30 дней. Об этом уведомляется ее автор.

41. Заявитель вправе получать устную информацию о ходе рассмотрения жалобы по телефонам отдела по работе с обращениями граждан, а также соответствующую письменную информацию по письменному запросу.

42. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, вышестоящее должностное лицо, Министр (заместитель Министра):

признает правомерными действия (бездействие) и решения в ходе исполнения государственной функции;

признает действия (бездействие) и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

Результатом рассмотрения жалобы может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

43. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Министерства, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе исполнения государственной функции, в Тверском районном суде г. Москвы в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 45).
