



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ УДМУРТСКОЙ РЕСПУБЛИКИ  
(Минздрав Удмуртии)

**РАСПОРЯЖЕНИЕ**

05.02.2020

№

087

г. Ижевск

**Об организации работы с обращениями граждан и личного приёма граждан в Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», с Положением о Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики, утверждённым постановлением Правительства Удмуртской Республики от 20 декабря 2017 г. № 540:

1. Утвердить:

1.1. Положение об организации работы с письменными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики согласно приложению 1 к настоящему распоряжению;

1.2. Положение об организации личного приёма граждан должностными (уполномоченными) лицами Министерства здравоохранения Удмуртской Республики согласно приложению 2 к настоящему распоряжению;

1.3. Журнал регистрации личного приема граждан специалистами структурных подразделений Министерства здравоохранения Удмуртской Республики согласно приложению 3 к настоящему распоряжению;

1.4. Журнал регистрации приема граждан министром, заместителями министра согласно приложению 4 к настоящему распоряжению.

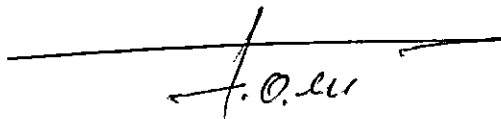
2. Установить, что приём граждан министром проводится каждую пятницу с 14.00 до 16.00 часов, заместителями министра, начальниками управлений, начальниками отделов и иными уполномоченными лицами – ежедневно с 9.00 до 11.00 и с 14.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).

3. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Удмуртской Республики от 2 марта 2015 года № 178 «Об организации личного приёма граждан в Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики».

4. Начальнику отдела делопроизводства довести настоящее распоряжение до руководителей структурных подразделений Министерства здравоохранения Удмуртской Республики и до руководителей подведомственных Министерству здравоохранения Удмуртской Республики организаций.

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Министр

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Г.О. Щербак", is written over a horizontal line.

Г.О. Щербак

## **Положение об организации работы с письменными обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики**

### **1. Общие положения**

1. Работа с письменными обращениями граждан (индивидуальными и коллективными, включая обращения объединений граждан) (далее – обращения), поступающими в Министерство здравоохранения Удмуртской Республики, осуществляется отделом по работе с обращениями граждан в управлении лечебно-профилактической помощи населению (далее – Министерство, Отдел).

2. Отдел организует свою работу в соответствии с Положением об отделе по работе с обращениями граждан. Специалисты Отдела в своей служебной деятельности руководствуются:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Настоящим Положением.

3. Обращения граждан поступают в Отдел по следующим каналам: лично от гражданина, по почте, с помощью факса, по электронной почте, через интернет-приемную на официальном сайте Министерства, через органы законодательной и исполнительной власти, от Уполномоченного по правам человека в Удмуртской Республике, через Общественную приемную партии «Единая Россия», от правоохранительных органов.

### **2. Организация работы с обращениями граждан**

1. Регистрация обращений граждан осуществляется в течение трех дней со дня поступления обращения в Отдел в системе электронного документооборота государственных органов Удмуртской Республики «Директум» (далее – СЭД ГО УР «Директум»).

2. В случае поступления обращения в день, предшествующий выходным или нерабочим праздничным дням, регистрация обращения производится в первый рабочий день, следующий за выходными или нерабочими праздничными днями.

3. Министр или заместитель министра, ознакомившись с содержанием обращения, назначает должностных (уполномоченных) лиц, ответственных за рассмотрение обращения и подготовку ответа.

4. Обращения по вопросам, находящимся в полномочиях руководителей подведомственных Министерству организаций, и не содержащих жалоб на решение или действие (бездействие) данных руководителей, могут быть направлены в эту организацию для рассмотрения и подготовки ответа заявителю с уведомлением заявителя в течение 7 дней со дня регистрации их в Отделе.

5. Специалисты Отдела и руководители структурных подразделений Министерства с целью рассмотрения обращения гражданина по существу вправе запрашивать, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы от подведомственных организаций и/или структурных подразделений Министерства.

6. Поступившее в Отдел обращение рассматривается в течение 30 дней со следующего дня его регистрации в Отделе.

7. При проведении проверки в рамках ведомственного контроля возможно продление срока рассмотрения обращения не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя и (или) должностного лица органа, из которого поступило обращение.

8. Специалист, ответственный за подготовку ответа на обращение, обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан.

9. В случае, если в период рассмотрения обращения гражданина, от него поступают аналогичные по содержанию или содержащие дополнения к предыдущему обращению, то ответ может быть дан один на все обращения.

10. Ответ на обращение подписывается министром или заместителем министра.

11. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## Положение об организации личного приёма граждан в Министерстве здравоохранения Удмуртской Республики

### 1. Общие положения

1. Личный приём граждан осуществляется должностными (уполномоченными) лицами Министерства здравоохранения Удмуртской Республики (далее – Министерство) в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации,
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;
- Настоящим Положением.

2. Личный приём граждан должностными (уполномоченными) лицами Министерства осуществляется на основании обращений, поступивших в письменной форме, в виде электронного письма и устного личного обращения.

3. Информация о порядке личного приёма граждан должностными (уполномоченными) лицами Министерства размещается на официальном сайте Министерства.

4. Личный приём граждан в Министерстве проводят: министр, заместители министра, начальники управлений, начальники отделов и иные уполномоченные лица.

5. Предварительная запись граждан на личный прием производится только к министру и его заместителям.

6. Должностное (уполномоченное) лицо, осуществляющее личный приём граждан, несёт ответственность за качество ответов по существу поставленных вопросов и предоставляемые разъяснения по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства.

7. При осуществлении личного приема, должностное (уполномоченное) лицо обеспечивает:

- строгое соблюдение законодательства и служебной этики, внимательное и доброжелательное отношение к гражданину;
- соблюдение правил внутреннего трудового распорядка Министерства.

8. Должностное (уполномоченное) лицо, осуществляющее приём, обязано внимательно выслушать гражданина и тщательно разобраться в сути его обращения.

9. Содержание устных обращений граждан во время личного приёма должностными (уполномоченными) лицами Министерства заносятся в карточку

личного приёма гражданина, оформляемую в электронном виде через Универсальное АРМ ОДПГ. Карточки по результатам приёма в бумажном экземпляре подписываются лицом, осуществляющим приём, и передаются в Отдел.

10. В случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в карточке личного приёма гражданина. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

11. В ходе личного приёма гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

## **2. Организация личного приёма граждан**

1. При обращении в Министерство на личный прием граждане направляются в отдел по работе с обращениями граждан в управлении лечебно-профилактической помощи населению (далее – Отдел).

2. Специалистом Отдела обращение гражданина о личном приёме рассматривается на соответствие следующим требованиям:

- просьба гражданина о личном приёме не должна быть анонимной;
- интересующий гражданина вопрос должен относиться к компетенции Министерства;

- обращение гражданина в случае необходимости должно подкрепляться материалами и документами, обосновывающими или поясняющими суть обращения;

- представляемые гражданином материалы не должны содержать нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи.

3. Если обращение гражданина о личном приёме не соответствует требованиям, установленным в пункте 2, должностным (уполномоченным) лицом Министерства может быть отказано гражданину в личном приёме с обязательным разъяснением причины отказа.

4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. В случае отказа гражданина предъявить документ, удостоверяющий его личность, его обращение признается анонимным.

5. Личный приём граждан специалистом Отдела ведётся в порядке очерёдности. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на приём не допускаются.

6. Если интересующие гражданина вопросы не входят в компетенцию Министерства, специалист Отдела разъясняет гражданину, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

7. Специалист Отдела определяет должностное (уполномоченное) лицо Министерства, которое будет осуществлять личный прием гражданина, в соответствии с компетенцией должностного (уполномоченного) лица.

8. При невозможности решения вопроса гражданина по существу специалистом Отдела и/или специалистами структурных подразделений

Министерства, при несогласии гражданина с полученным результатом рассмотрения или при отказе гражданина от предложенного рассмотрения его обращения структурными подразделениями Министерства, к компетенции которых относится его вопрос, гражданину может быть предложен приём у министра или заместителей министра.

9. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

### **3. Прием граждан министром и его заместителями**

1. Министр и его заместители проводят личный приём граждан в служебных кабинетах.

2. Запись граждан на личный приём к министру, заместителям министра осуществляется специалистом Отдела ежедневно с 9.00 до 11.00 и с 14.00 до 16.00 (кроме выходных и праздничных дней).

3. Во время записи на личный прием к министру, заместителям министра специалист Отдела разъясняет гражданину о возможности рассмотрения его обращения в структурном подразделении Министерства.

4. Информацию о произведённой записи на личный приём специалист Отдела служебной запиской с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу направляет министру, заместителям министра для ознакомления и для определения даты проведения личного приёма.

5. Если во время предварительной записи установлено, что обращение гражданина в Министерство носит повторный характер, специалист Отдела представляет министру, заместителям министра все имеющиеся материалы по предыдущим обращениям гражданина.

6. Дата, время и место приема граждан определяются министром, его заместителями, и доводятся до сведения гражданина специалистом Отдела в письменной форме, по телефону или иными способами.

7. В случае отсутствия министра или его заместителей в назначенный день приёма (командировка и др.) личный приём переносится на другой день, о чем гражданин уведомляется заранее.

8. По решению министра, его заместителей к участию в проведении ими личного приёма граждан могут привлекаться специалисты структурных подразделений Министерства, а также руководители подведомственных Министерству организаций.

9. В случае, если на личном приёме возникают новые вопросы, которые не могут быть решены непосредственно во время приёма, гражданину предлагается оставить письменное обращение, которое подлежит регистрации в Отделе в установленном порядке с последующим направлением на рассмотрение по существу должностным (уполномоченным) лицом Министерства.

### **4. Прием граждан иными уполномоченными лицами**

1. Министр при ознакомлении с информацией, представленной в служебной записке специалистом Отдела, вправе делегировать (в письменной форме)

полномочия по приёму гражданина специалисту Министерства, а также руководителю подведомственной Министерству организации, в компетенцию которых в соответствии с должностным регламентом и инструкцией входят рассматриваемые вопросы.

2. Прием граждан указанными лицами проводится в срок, не превышающий 7 календарных дней с даты получения поручения.



