



КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

22.02.2018

№ 459

Волгоград

О внесении изменений в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области"

В соответствии с Федеральным законом от 27 ноября 2017 г. № 355-ФЗ "О внесении изменений в Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" приказываю:

1. Внести в приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 09 октября 2017 г. № 2739 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области" (далее – приказ № 2739) следующие изменения:

1.1. Приложение к приказу № 2739 изложить в редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль исполнения приказа возложить на заместителя председателя комитета здравоохранения Волгоградской области Е.П.Дронову.

Председатель комитета

А.И.Себелев

УТВЕРЖДЕНО

приказом
комитета здравоохранения
Волгоградской области

от 22.02.18 № 459

ПОЛОЖЕНИЕ

о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет
здравоохранения Волгоградской области

1. Настоящее Положение регулирует порядок работы с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области (далее – комитет).

2. Используемые в настоящем Положении понятия и термины употребляются в значениях, используемых в Федеральном законе от 02 мая 2006 г. № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (далее именуется – Федеральный закон).

3. Регистрацию обращений, поступивших в комитет, в том числе в форме электронного документа, их аннотирование осуществляет отдел по контролю качества медицинской помощи, лицензированию медицинской и фармацевтической деятельности и работе с гражданами комитета здравоохранения Волгоградской области (далее – отдел) в течение трех дней со дня поступления обращения в комитет, включая день поступления.

4. В случае, если:

обращение содержит информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, отдел в течение пяти дней со дня регистрации обращения направляет его в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющий правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию комитета, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона;

обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такие обращения на рассмотрение государственных органов в соответствии с их компетенцией;

в обращении обжалуется судебное решение, отдел в течение семи дней со дня регистрации возвращает обращение гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения отдел сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, отдел вправе принять решение об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем отдел в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщает гражданину, направившему обращение;

в комитет поступает письменное обращение, содержащее вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

5. Решение вопроса об определении должностного лица, на рассмотрение которого передается обращение, принимается в соответствии с утвержденным распределением обязанностей между заместителями председателя комитета.

6. Ответственные исполнители не позднее следующего дня со дня поступления к ним обращения вправе инициировать рассмотрение вопроса

о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, а также об определении нескольких исполнителей.

Решение вопроса о передаче обращения на рассмотрение другому должностному лицу, об определении соисполнителей относится к компетенции должностного лица, давшего указание об исполнении обращения (наложившего резолюцию), и может быть принято не позднее двух рабочих дней со дня инициирования рассмотрения этого вопроса.

7. Если поручение дано соисполнителям, то работу по рассмотрению обращения координирует лицо, отмеченное в поручении пометкой "Ответственный". Указанное лицо анализирует, обобщает материалы, представленные другими исполнителями в порядке соисполнения, готовит и направляет ответ гражданину.

При отсутствии в резолюции должностного лица, выдавшего поручение, пометки "Ответственный" ответ гражданину направляет исполнитель, указанный в списке исполнителей первым.

8. Ответственный исполнитель организует и координирует выполнение поручения соисполнителями и несет ответственность за его исполнение, в том числе за своевременность, полноту, достоверность и качество исполнения.

Соисполнители не позднее истечения первой половины срока рассмотрения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для анализа, обобщения и подготовки ответа гражданину.

В случае необходимости срок представления информации в порядке соисполнения может быть продлен по согласованию с ответственным исполнителем.

Соисполнитель отвечает за своевременность, полноту, достоверность и качество информации, представляемой им ответственному исполнителю.

9. Ответственный исполнитель организует рассмотрение обращения и направление ответа на него в сроки, установленные действующим законодательством.

По ходатайству ответственного исполнителя срок рассмотрения обращения может быть продлен должностным лицом, давшим указание об исполнении обращения (наложившим резолюцию), но не более чем на 30 дней, при этом ответственный исполнитель уведомляет гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

10. Ответы на обращения со всеми относящимися к ним материалами представляются ответственными исполнителями в отдел не позднее двух рабочих дней до окончания срока рассмотрения обращения.

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

в комитет в письменной форме. Кроме того, на поступившее в комитет обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона на официальном сайте комитета в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет".

12. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет отдел.

В случае выявления нарушения сроков направления ответов на обращения, а также сроков представления в отдел материалов дел по обращениям отдел еженедельно информирует об этом заместителя председателя комитета, в непосредственном подчинении которого находится отдел.

13. Ежедневно (при наличии ответов на обращения) сотрудник отдела подготавливает почту к отправке, а именно:

проверяет правильность написания фамилии, имени, отчества заявителя, его почтовый адрес (адрес электронной почты);

подписывает конверты, конвертирует подлежащие отправке документы;

ведет реестр, в котором отражает реквизиты и стоимость почтовых отправлений.

Ответы на обращения в письменной форме отправляются через структурные подразделения ФГУП "Почта России", в форме электронного документа - на адрес электронной почты, указанный в обращении.

14. Вопросы, не урегулированные настоящим Положением, решаются в порядке, предусмотренном Федеральным законом.