



КОМИТЕТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

09 октября 2017 г.

№ 2739

Волгоград

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

В соответствии с постановлением Губернатора Волгоградской области от 06 июля 2015 г. № 608 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в аппарат Губернатора Волгоградской области, адресованными Губернатору Волгоградской области, вице-губернатору — руководителю аппарата Губернатора Волгоградской области, первым заместителям Губернатора Волгоградской области и заместителям Губернатора Волгоградской области"

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области (далее - Положение).

2. Заместителям председателя, руководителям структурных подразделений (отделов и секторов) комитета здравоохранения Волгоградской области организовать изучение Положения подчиненными работниками и обеспечить выполнение предусмотренных в нем требований.

3. Признать утратившим силу приказ комитета здравоохранения Волгоградской области от 15 июля 2015 г. № 2280 "Об утверждении Положения о работе с обращениями граждан, поступающими в комитет здравоохранения Волгоградской области".

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

Председатель комитета

М.А.Бутенко
30-99-69



В.В.Шкарин

УТВЕРЖДЕНО

приказом комитета
здравоохранения
Волгоградской области

от 09 октября 2017 г. № 3739



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 - 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, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и Губернатору Волгоградской области 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 такое обращение 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 подготавливающим, совершающим или совершившем, отдел в течение семи дней со дня регистрации направляет такое обращение 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 пещензурные 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.

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 рассмотрения обращения.

10. В случае, если обращение содержит просьбу заявителя об отправке ответа на адрес электронной почты, отправка ответа должна производиться в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в обращении, с приложением в материалы дела на бумажном носителе уведомления о доставке ответа заявителю.

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

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 и его адреса;

подписывает конверты, конвертирует подлежащие отправке документы;

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

Подготовленная почта отправляется через структурные подразделения ФГУП "Почта России".

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