Приложение

УТВЕРЖДЕНО

Распоряжением министерства здравоохранения Кировской области

от 10.08.2016 № 920

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**по работе с обращениями граждан в министерстве**

 **здравоохранения Кировской области**

**I. Общие положения**

1.1. Положение по работе с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Кировской области (далее – Положение) распространяется на обращения граждан, поступающие в министерство здравоохранения Кировской области (далее – министерство) в письменной форме, в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения) и не распространяются на правоотношения граждан и министерства, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

1.2. Положение разработано в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», постановлением Правительства Кировской области от 09.06.2015 № 42/295 «Об утверждении Положения о министерстве здравоохранения Кировской области».

1.3. Работники, осуществляющие работу с обращениями граждан в порядке исполнения поручений должностных лиц министерства или в порядке исполнения обязанностей, установленных должностным регламентом, считаются ответственными лицами и несут установленную законодательством Российской Федерации ответственность за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений граждан.

1.4. Работники министерства, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку, а работник министерства, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, обеспечивает обработку и хранение персональных данных обратившихся в министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

1.5. Обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательному приему и рассмотрению.

**II. Порядок информирования граждан о работе**

**с обращениями граждан в министерстве**

 **здравоохранения Кировской области**

 2.1. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу министерства: 610019, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 69.

 2.2. Адрес министерства для самостоятельной подачи письменных обращений: 610019, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, д. 69, кабинет 308.

 2.3. Режим работы министерства: понедельник, вторник, среда, четверг: с 9.00 до 18.00, пятница: с 9.00 до 17.00, обеденный перерыв: с 12.30 до 13.18.

 2.4. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте министерства [www.medkirov.ru](http://www.medkirov.ru) (Вопрос-ответ) и (или) на электронную почту министерства: ip-depart@medstat.kirov.ru.

 2.5. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями граждан, размещаются в соответствующем разделе официального сайта министерства в сети «Интернет».

 2.6. График личного приема граждан размещается на информационных стендах приемной министерства, а также на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

**III. Необходимые реквизиты обращения в соответствии с нормативными правовыми актами для его рассмотрения**

 3.1. Основанием для рассмотрения обращения является направленное в министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

 3.2. Гражданин в своем обращении в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, наименование органа исполнительной власти – министерства, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

 3.4. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и сообщает суть обращения.

**IV. Основания для отказа в предоставлении**

**ответа на обращение**

 4.1. В предоставлении ответа на обращение может быть отказано, если:

 4.1.1. в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращения, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

 4.1.2. в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в министерстве обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения);

 4.1.3. в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

 4.1.4. текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

 4.1.5. в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении и ранее направляемые обращения направлялись в министерство. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним;

 4.1.6. ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В этом случае гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

 4.1.7. в ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

 4.2. 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.

**V. Прием, регистрация, рассмотрение обращений граждан**

 5.1. Поступающие в министерство письменные обращения принимаются работником, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

 5.2. 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 министерства.

 5.3. Регистрация обращений граждан проводится в соответствии с инструкцией по делопроизводству в органах исполнительной власти Кировской области, утвержденной распоряжением Правительства Кировской области от 29.12.2015 № 515 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в органах исполнительной власти Кировской области».

 5.4. Срок рассмотрения обращений граждан определяется в соответствии с действующим законодательством.

 5.5. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

5.6. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению.

5.7. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством структурного подразделения принимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

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

 Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников структурного подразделения принимается министром.

5.8. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях – в контролирующий орган.

5.9. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

5.10. Ответы на обращения граждан распечатываются на бланке министерства и направляются на визирование и подписание министру, лицу, исполняющему обязанности министра.

5.11. 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 законодательством Российской Федерации.

5.12. Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в соответствии с номенклатурой дел министерства.

**VI. Организация и проведение личного приема граждан**

6.1. Личный прием граждан проводится министром, лицом, исполняющим обязанности министра, а также уполномоченными должностными лицами министерства в соответствии с утвержденным графиком.

Информация о месте приема, а также об установленных для приема днях и часах, номере телефона для предварительной записи на личный прием граждан подлежит размещению на информационном стенде приемной министерства и на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

6.2. Организацию личного приема граждан осуществляет работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан.

6.3. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

6.4. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя прием может быть прекращен. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

6.5. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассматриваются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.6. Содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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 приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

6.7. В случае необходимости при ведении личного приема могут быть приглашены работники структурных подразделений министерства, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

6.8. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

**VII. Контроль и анализ работы с обращениями граждан**

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

 7.2. Контроль за исполнением обращений 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 обобщения данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

7.3. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством структурного подразделения, определенного в качестве ответственного исполнителя.

7.4. Работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, осуществляет контроль за исполнением сроков рассмотрения обращений, поступивших в министерство.

7.5. Руководство структурных подразделений должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

7.6. 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 законодательством Российской Федерации.

7.7. Обзоры обращений граждан, а также обобщенная информация о результатах рассмотрения этих обращений и принятых мерах подлежат размещению на официальном сайте министерства в сети «Интернет».

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_