



ПРАВИТЕЛЬСТВО СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

20.08.2012г.

1942-п

г. Екатеринбург

***Об утверждении Административного регламента Министерства
здравоохранения Свердловской области предоставления государственной
услуги по организации рассмотрения обращений граждан***

В целях реализации мероприятий по разработке и утверждению административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», пунктом 6 постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг», Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Административный регламент Министерства здравоохранения Свердловской области предоставления государственной услуги по организации рассмотрения обращений граждан (прилагается).
2. Приказ Министра здравоохранения Свердловской области от 17.08.2009 г. № 778-П «Об утверждении Административного регламента Министерства здравоохранения Свердловской области исполнения государственной функции по организации рассмотрения обращений граждан» признать утратившим силу.

И.о. Министра здравоохранения
Свердловской области

Д.Р. Медведская

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Административный регламент по предоставлению государственной услуги «Организация рассмотрения обращений граждан» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества рассмотрения обращений граждан, открытости и доступности, создания надлежащих условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги (далее - государственная услуга), определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при рассмотрении обращений граждан, в том числе предоставление государственной услуги в электронной форме.

В соответствии со статьей 4 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» обращение гражданина (далее - обращение) - это направленное в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления.

КРУГ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

2. Предоставление государственной услуги осуществляется по обращениям граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных федеральным конституционным законом, международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

3. Административные процедуры по государственной услуге осуществляются государственными гражданскими служащими и должностными лицами Министерства здравоохранения Свердловской области.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИНФОРМИРОВАНИЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги и графике (режиме) работы Министерства здравоохранения Свердловской области:

1) информация о государственной услуге предоставляется:
непосредственно в здании Министерства здравоохранения Свердловской области;

по адресу: улица Вайнера, дом 34-б, каб. 119, город Екатеринбург, 620014;

с использованием средств массовой информации, телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения в информационных системах общего пользования (в том числе в сети Интернет).

Контактные телефоны для информирования (консультаций) по обращениям граждан:

8 (343) 270-19-18.

Режим работы: ежедневно с 9.00 часов до 18.00 часов;

в пятницу с 9.00 часов до 17.00 часов.

Перерыв на обед с 13.00 часов до 14 часов.

Выходные дни - суббота, воскресенье.

Интернет-адрес для обращений граждан:

<http://minzdrav.midural.ru> («Обращения граждан»);

адрес электронной почты: so@midural.ru;

2) сведения о графике (режиме) работы Министерства здравоохранения Свердловской области сообщаются по телефонам для информирования (консультаций), а также размещаются:

на официальном сайте Министерства здравоохранения Свердловской области в сети Интернет <http://minzdrav.midural.ru>.

на информационных стендах в здании Министерства здравоохранения Свердловской области.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

1. Наименование государственной услуги: «Организация рассмотрения обращений граждан».

НАИМЕНОВАНИЕ ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ

2. Государственная услуга предоставляется Министерством здравоохранения Свердловской области.

3. В предоставлении государственной услуги участвуют структурные подразделения Министерства здравоохранения Свердловской области в пределах предоставленных полномочий.

4. Организационное и документационное обеспечение предоставления государственной услуги возлагается на организационный отдел Министерства здравоохранения Свердловской области.

5. Порядок предоставления государственной услуги распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

РЕЗУЛЬТАТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

6. Результат предоставления государственной услуги:

- 1) ответ на поставленные в обращении вопросы;
- 2) уведомление о переадресовании обращения в соответствующие органы или должностным лицам, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- 3) отказ в рассмотрении обращения с мотивированным изложением причин отказа.

СРОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

7. Срок предоставления государственной услуги:

обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации;

в исключительных случаях, а также в случае направления запроса по обращению в иной орган или должностному лицу руководитель

Государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение;

обращения, направленные федеральными органами государственной власти или должностными лицами, Губернатором Свердловской области или Правительством Свердловской области с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные данными федеральными органами государственной власти или должностными лицами, либо в сроки, установленные Губернатором Свердловской области, Председателем Правительства Свердловской области или его заместителями. Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

ПРАВОВЫЕ ОСНОВАНИЯ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

8. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 г. (Собрание Законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445);

Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Российская газета", N 95, 05.05.2006 г.);

Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Российская газета", N 25, 13.02.2009 г.);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Российская газета", N 168, 30.07.2010 г.);

Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (Российская газета", N 165, 29.07.2006 г.);

Законом Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Российская газета", N 89, 12.05.1993 г.);

Уставом Свердловской области (Областная газета", N 466-467, 24.12.2010г.);

Областным законом от 24 декабря 1996 года № 58-ОЗ «Об исполнительных органах государственной власти Свердловской области» (Областная газета", N 2, 09.01.1997 г.);

Областным законом от 4 ноября 1995 года № 31-ОЗ «О Правительстве Свердловской области» (Областная газета", N 59, 09.09.1998 г.);

Постановлением Правительства Свердловской области от 22 апреля 2010 года № 662-ПП «О Регламенте Правительства Свердловской области» (Областная газета", N 140-143, 28.04.2010 г.);

Постановлением Правительства Свердловской области от 1 августа 2011 года № 997-ПП «О распределении обязанностей между Председателем Правительства Свердловской области и членами Правительства Свердловской области» (Собрание законодательства Свердловской области", 22.09.2011, N 8 (2011), ст. 1346);

Положением о Министерстве здравоохранения Свердловской области, утвержденным Постановлением Правительства Свердловской области от 4 мая 2010 года № 706-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Свердловской области» («Областная газета», 2010, 15 мая, № 164-165) (в ред. Приказа Минздрава Свердловской области от 28.04.2011 № 418-п);

иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Свердловской области.

ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ В СООТВЕТСТВИИ С ЗАКОНОДАТЕЛЬНЫМИ ИЛИ ИНЫМИ НОРМАТИВНЫМИ ПРАВОВЫМИ АКТАМИ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

9. Требования к письменному обращению:

1) гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке 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;

2) в случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии;

3) обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и

материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

10. Требования к устному обращению:

1) гражданин при записи на личный прием с устным обращением в обязательном порядке указывает наименование государственного органа либо фамилию соответствующего должностного лица, проводящего прием, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, кратко излагает суть обращения;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) в случае необходимости в ходе личного приема гражданин к устному обращению вправе представить письменное обращение и в подтверждение своих доводов приложить необходимые документы и материалы либо их копии.

ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРИЕМЕ ДОКУМЕНТОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

11. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, законодательством не установлено. Все обращения, поступившие в Министерство здравоохранения Свердловской области, подлежат обязательной регистрации в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области.

ИСЧЕРПЫВАЮЩИЙ ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВАНИЙ ДЛЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

12. После регистрации обращения дальнейшие административные действия (процедуры) осуществляются со следующими особенностями:

1) в случае, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. Такие обращения регистрируются с пометкой «Без подписи», «Без адреса» и списываются специалистом организационного отдела Министерства здравоохранения Свердловской области в архив с указанием (резолуцией) «Для учета, в дело». Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

2) в случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, 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 семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

3) обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

4) государственный орган или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

5) в случае, если 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, руководитель государственного органа либо уполномоченное на то лицо вправе 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

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

6) в случае, если 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.

7) в случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

ПОРЯДОК, РАЗМЕР И ОСНОВАНИЯ ВЗИМАНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ПОШЛИНЫ ИЛИ ИНОЙ ПЛАТЫ, ВЗИМАЕМОЙ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

13. Государственная пошлина или иная плата, взимаемая за предоставление государственной услуги, законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области не установлена. Рассмотрение обращений граждан в Министерство здравоохранения Свердловской области осуществляется бесплатно.

СРОК И ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ЗАПРОСА ЗАЯВИТЕЛЯ О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

14. Запрос информации о предоставлении государственной услуги осуществляется письменно, в том числе в форме электронного документа через информационные системы общего пользования, регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом, и рассматривается в срок не более 15 дней.

Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Устный запрос информации о предоставлении государственной услуги в ходе личного приема в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области или по телефону, предназначенному для целей информирования (консультаций), регистрируется в порядке, установленном настоящим административным регламентом для устных обращений, а информация предоставляется устно непосредственно в ходе беседы с ожиданием в очереди не более 5 минут. По требованию заявителя на устный запрос информации о предоставлении государственной услуги дается письменный ответ на указанный гражданином адрес в срок не более 15 дней.

ТРЕБОВАНИЯ К ПОМЕЩЕНИЯМ, В КОТОРЫХ ПРЕДОСТАВЛЯЕТСЯ ГОСУДАРСТВЕННАЯ УСЛУГА, К МЕСТУ ОЖИДАНИЯ И ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ, РАЗМЕЩЕНИЮ И ОФОРМЛЕНИЮ ВИЗУАЛЬНОЙ, ТЕКСТОВОЙ И МУЛЬТИМЕДИЙНОЙ ИНФОРМАЦИИ О ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГЕ

15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга:

1) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, включают места для ожидания, информирования, приема заявителей;

2) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности.

Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, оборудуются:

системой кондиционирования воздуха;

противопожарной системой и средствами пожаротушения;
системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

3) вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями, должны обеспечивать беспрепятственный доступ для людей с ограниченными возможностями (инвалидов);

4) помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) в период с октября по май в местах ожидания работает гардероб либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды;

б) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

стульями и столами для оформления документов;

терминалом доступа к информационно-справочным материалам (информационному portalу).

На электронных информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, и в сети Интернет размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

схема размещения государственных гражданских служащих, обеспечивающих предоставление государственной услуги;

график приема граждан должностными лицами Министерства здравоохранения Свердловской области;

блок-схема предоставления государственной услуги с указанием сроков рассмотрения обращений в целом и максимальных сроков выполнения отдельных административных процедур;

порядок получения информации (консультаций);

адреса исполнительных органов государственной власти Свердловской области;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий либо бездействия органов или должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;

7) места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для граждан и оптимальным условиям работы специалистов и должностных лиц. Места ожидания оборудуются столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для осуществления необходимых записей, оформления письменных обращений.

Места ожидания в очереди на предоставление информации обеспечиваются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и

возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее трех мест.

16. Требования к местам проведения личного приема граждан:

1) прием граждан должностными лицами Министерства здравоохранения Свердловской области осуществляется в специально отведенном для этого помещении (приемная граждан);

2) должностные лица, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками;

3) место для приема гражданина должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о гражданах должностным лицом одновременно ведется прием только одного гражданина, за исключением случаев коллективного обращения граждан.

ПОКАЗАТЕЛИ ДОСТУПНОСТИ И КАЧЕСТВА ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

17. Показателями доступности и качества государственной услуги являются:

1) количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность;

2) возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

3) полнота и качество ответа на обращение.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги по рассмотрению письменного обращения - не более двух. Время регистрации письменного обращения не более 10 минут. Срок рассмотрения письменного обращения не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления - не более 60 дней.

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги по рассмотрению устного обращения - не более двух. Время регистрации устного обращения - не более 10 минут. 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. Срок рассмотрения устного обращения с подготовкой письменного ответа не более 30 дней, а в случае предусмотренного законодательством продления - не более 60 дней.

Информация о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий предоставляется гражданам при использовании соответствующей функции системы «Обращения граждан» на сайте Министерства здравоохранения Свердловской области <http://minzdrav.midural.ru>.

Обработка и хранение персональных данных граждан, обратившихся в Министерство здравоохранения Свердловской области, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

Параметрами полноты и качества ответа на обращение являются:

- 1) наличие ответов на все поставленные в обращении вопросы;
- 2) четкость, логичность и простота изложения;
- 3) ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области в мотивировочной части ответов разъяснительного характера;
- 4) результативность рассмотрения (обращение не может считаться рассмотренным при указании в ответе лишь возможных мер без конкретных сроков и мероприятий);
- 5) соблюдение при оформлении письменного ответа на обращение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

ИНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ УЧИТЫВАЮЩИЕ ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ И ОСОБЕННОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

18. Предоставление государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено.

19. Особенности предоставления государственной услуги с учетом межведомственного взаимодействия и межуровневого ведомственного взаимодействия:

- 1) письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию государственного органа или должностного лица, направляется в течение семи 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;
- 2) в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие

государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам. При этом государственный орган или должностное лицо может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения;

3) при рассмотрении обращения государственный орган, орган местного самоуправления или должностное лицо запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) государственный орган или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней предоставлять документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления;

5) при наличии отметки в указании (резолуции) «вручить немедленно», «В. срочно», «срочно», «оперативно» ответы на запросы исполняются: в кратчайший срок не позднее конца рабочего дня, в течение суток, срок не более трех дней и 10 календарных дней соответственно, а без указанных параметров срочности для соисполнителей - в срок не более половины срока до даты контроля по ответственному исполнителю;

6) ответ на обращение и информация, предоставляемая в государственный орган, оформляются отдельно и подписываются руководителем государственного органа либо уполномоченным на то лицом;

7) при рассмотрении обращений в части вопросов, отнесенных к компетенции федеральных государственных органов, руководители исполнительных органов государственной власти Свердловской области в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия готовят предложения в соответствующие федеральные государственные органы;

8) при необходимости обращения в Администрацию Президента Российской Федерации, Правительство Российской Федерации, Федеральное Собрание Российской Федерации проекты писем, согласованные руководителем органа государственной власти Свердловской области, направляется для согласования Заместителю Председателя Правительства Свердловской области - Руководителю Аппарата Правительства Свердловской области и Председателю Правительства, а затем представляются Губернатору Свердловской области на подпись.

Обращения от имени Правительства Свердловской области в федеральные органы исполнительной власти, аппарат полномочного представителя Президента Российской Федерации в Уральском федеральном

округе, в территориальные органы федеральных органов исполнительной власти, органы Прокуратуры Российской Федерации согласовываются Заместителем Председателя Правительства Свердловской области - Руководителем Аппарата Правительства Свердловской области и направляются на подпись Председателю Правительства Свердловской области.

20. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу по информационным системам общего пользования, направляется по почтовому адресу или электронному адресу, указанному в обращении.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

21. Последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении письменного обращения:

- 1) прием и регистрация обращения;
- 2) направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю);
- 3) рассмотрение письменного обращения гражданина в структурных подразделениях министерства, оформление ответа на обращение гражданина и направление его заявителю;
- 4) направление ответа гражданину;
- 5) контроль исполнения поручений, указаний (резолюций) по обращению и анализ обращений граждан;
- 6) оформление архивного дела по обращению, хранение;
- 7) состав, последовательность административных действий (процедур) при рассмотрении устных обращений граждан;
- 8) анализ устных и письменных обращений граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЯ

22. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения гражданина в Министерство здравоохранения Свердловской области.

23. Обращение может поступить следующими способами:

- 1) лично доставлено заявителем;
- 2) нарочным;
- 3) почтовым отправлением;

- 4) посредством факсимильной связи;
- 5) федеральной фельдъегерской связью;
- 6) по электронной почте;
- 7) с использованием информационных систем общего пользования (электронные обращения через систему «Обращения граждан» на сайте Министерства здравоохранения Свердловской области).

24. Прием обращений осуществляется в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области государственными гражданскими служащими.

Для приема обращений в форме электронного документа (Интернет-обращений) применяется специализированное программное обеспечение (электронная программа), предусматривающее заполнение гражданином реквизитов, необходимых для работы с обращениями и для письменного ответа.

25. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Принятые обращения граждан в Министерство здравоохранения Свердловской области регистрируются в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области.

26. Прием и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, первичное прочтение, проверка исполнения установленных для оформления обращения требований в части наличия фамилии заявителя и почтового или электронного адреса для ответа, формирование электронной базы данных обращений с присвоением регистрационного номера, проверка обращений на повторность) осуществляется в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области в срок не более 3 дней с даты поступления.

В правом нижнем углу первой страницы оригинала письма, телеграммы, распечатки электронного обращения проставляется регистрационный штамп. По просьбе заявителя, в момент обращения на копии письменного обращения специалистом, ответственным за регистрацию обращений в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области, проставляются регистрационные реквизиты (дата и номер регистрации, подпись и должность специалиста, осуществившего регистрацию) или ксерокопируется первая страница зарегистрированного обращения.

Письмо прикладывается перед приложениями (копиями ответов, разъяснений и иными приложениями). Конверт прикладывается, если в тексте письма отсутствуют данные о заявителе (фамилия, имя, отчество и адрес).

Регистрация обращений осуществляется с использованием специального программного обеспечения автоматизации системы учета и контроля обращений граждан (далее - электронная программа).

Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течении трех дней с момента поступления.

27. На стадии приема и регистрации поступивших обращений в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области отбираются обращения, которые рассматриваются с учетом особенностей согласно статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае принятия решения об оставлении обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов граждан, направивший обращение, уведомляется организационным отделом Министерства здравоохранения Свердловской области. Максимальный срок подготовки и отправки уведомления - 5 дней со дня регистрации обращения.

НАПРАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ДОЛЖНОСТНОМУ ЛИЦУ (РАССМАТРИВАЮЩЕМУ РУКОВОДИТЕЛЮ)

28. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в приемную министра и заместителей министра.

Рассмотрение обращений с формулированием поручений, указаний (резолуций) по обращениям в соответствии с распределением обязанностей и полномочий осуществляют: Министр здравоохранения Свердловской области и его заместители (далее - рассматривающие руководители).

Поступившие обращения, адресованные конкретному работнику Министерства здравоохранения Свердловской области, направляются данному работнику.

29. Если в обращении содержатся вопросы, входящие в сферу деятельности нескольких рассматривающих руководителей, государственный гражданский служащий организационного отдела Министерства здравоохранения Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, копирует обращение и направляет его каждому руководителю для рассмотрения вопросов в части, их касающейся, о чем делается отметка в базе данных электронной программы.

30. Обращения направляются рассматривающему руководителю с регистрационно-учетной карточкой, проектом указания (резолуции) исполнителю или проектом сопроводительного письма о направлении обращения в иной орган по компетенции, подготовленными специалистами организационного отдела.

31. Административная процедура (направление обращения рассматривающему руководителю для первичного рассмотрения и формулирования поручений, указаний исполнителям) не может превышать в общей сложности трех дней с момента поступления обращения в Министерство здравоохранения Свердловской области.

32. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения вместе с приложениями рассматривающему руководителю.

33. Рассматривающий руководитель по результатам ознакомления с текстом обращения, прилагаемыми к нему документами, подготовленными проектами указаний (резолюций):

1) определяет исполнителей, характер, сроки действий и сроки рассмотрения обращения;

2) дает необходимые указания и поручения, в том числе о рассмотрении обращения с выездом на место;

3) ставит исполнение указаний и рассмотрение обращения на контроль.

Решением рассматривающего руководителя является подписанные указание (резолюция) и сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу вопросов.

34. Если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, рассматривающий руководитель определяет в своем поручении, указании (резолюции) органы и должностные лица, которым необходимо в порядке ведомственного взаимодействия направить копии обращения.

35. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

36. В случае если 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, рассматривающий руководитель вправе 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 один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу.

Предложение о прекращении переписки с гражданином может быть подготовлено Министерства здравоохранения Свердловской области по информации, полученной при приеме и регистрации поступивших обращений.

Указание (резолюцию) о прекращении переписки подписывает Министр здравоохранения Свердловской области.

Специалист организационного отдела Министерства здравоохранения Свердловской области, ответственный за работу с обращениями граждан, направляет уведомление гражданину о прекращении переписки с ним.

37. В соответствии с указанием (резолюцией) рассматривающего руководителя государственный гражданский служащий организационного отдела Министерства здравоохранения Свердловской области,

ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, направляет обращения и прилагаемые к ним документы исполнителям в течение 1 дня.

38. Ответственность за своевременное и полное рассмотрение обращений возлагается на исполнителей, определенных руководителями, первично рассмотревшими данное обращение.

РАССМОТРЕНИЕ ПИСЬМЕННОГО ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА В СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ МИНИСТЕРСТВА, ОФОРМЛЕНИЕ ОТВЕТА НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА И НАПРАВЛЕНИЕ ЕГО ЗАЯВИТЕЛЮ

39. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения с поручением, указанием (резолуцией) рассматривающего руководителя и прилагаемыми документами исполнителю.

40. При осуществлении административной процедуры исполнитель применяет все предоставленные ему полномочия в соответствии с должностным регламентом.

41. В процессе рассмотрения обращения по существу исполнитель при реализации административной процедуры:

1) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием гражданина, направившего обращение;

2) инициирует, в случае необходимости, проведение проверки, в том числе с выездом на место;

3) запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

4) принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;

5) дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

6) уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

42. По результатам рассмотрения обращения гражданину подготавливается ответ. Срок подготовки и направления ответа - не более 30 дней от даты регистрации обращения.

Ответ на обращение гражданина оформляется на бланке Министерства установленной формы, в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Свердловской области (далее - Инструкция

по делопроизводству в Министерстве). В левом нижнем углу ответа указываются инициалы и фамилия исполнителя, номер его служебного телефона.

43. Подготовленные по результатам рассмотрения обращений ответы должны соответствовать следующим требованиям:

1) ответ должен содержать конкретную и четкую информацию по всем вопросам, поставленным в обращении (что, когда и кем сделано или будет делаться);

2) если просьба, изложенная в обращении, не может быть решена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена;

3) в мотивировочной части ответов разъяснительного характера необходимы ссылки на нормативные правовые акты Российской Федерации и Свердловской области;

4) в ответе должно быть указано, кому он направлен, дата отправки, регистрационный номер обращения, фамилия, имя, отчество и номер телефона исполнителя;

5) при оформлении письменного ответа на обращение обязательно соблюдение общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства.

44. Если решение вопросов, поставленных в обращении, не входит в компетенцию Министерства, обращение возвращается в организационный отдел с сопроводительным письмом для направления в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

45. Ответ заявителю со всеми материалами, относящимися к рассмотрению обращения, направляется на подпись министру (лицу, его замещающему).

Проект ответа возвращается исполнителю для повторного рассмотрения по следующим основаниям:

оформление проекта ответа с нарушением требований, установленных настоящим Административным регламентом и Инструкцией по делопроизводству в Министерстве;

несоответствие выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, законодательству;

необходимость дополнительного рассмотрения обращения;

иные основания в соответствии с компетенцией должностного лица.

В случае возврата проекта ответа исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

устранить выявленные нарушения;

провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу поставленных вопросов.

46. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

47. К ответу прилагаются подлинники документов, приложенные заявителем к обращению. Если в обращении не содержится просьбы об их возврате, они остаются в деле с обращениями граждан структурного подразделения, руководитель которого указан в поручении первым.

48. Ответственный исполнитель после подписания министром (лицом, его замещающим) ответа заявителю передает обращение со всеми материалами работнику организационного отдела для регистрации.

49. Работник организационного отдела осуществляет регистрацию подписанного ответа. Отправление ответов без регистрации не допускается.

НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТА ГРАЖДАНИНУ

50. Основанием для начала административной процедуры является наличие ответа гражданину, подписанного руководителем государственного органа, либо уполномоченным лицом.

51. Письменный ответ на обращение направляется гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении.

52. Ответ на обращение, поступившее в государственный орган или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

53. Ответ на обращение направляется гражданину в срок не более 1 дня с момента подписания, не позднее 30 дней от даты регистрации обращения, за исключением случаев, установленных действующим законодательством.

54. Регистрация ответа за подписью руководителя исполнительного органа государственной власти Свердловской области осуществляется специалистом организационного отдела, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан.

КОНТРОЛЬ ИСПОЛНЕНИЯ ПОРУЧЕНИЙ, УКАЗАНИЙ (РЕЗОЛЮЦИЙ) ПО ОБРАЩЕНИЮ

55. Основанием для начала административной процедуры контроля является регистрация в организационном отделе Министерства здравоохранения Свердловской области и направление соответствующему рассматривающему руководителю поступившего обращения.

56. Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков исполнения поручений, указаний (резолуций) по обращениям граждан и административных процедур осуществляется организационным отделом Министерства здравоохранения Свердловской области.

57. Организационный отдел Министерства здравоохранения Свердловской области возвращает обращение на повторное рассмотрение в случаях:

- 1) оформления проекта ответа с нарушением установленной формы;
- 2) противоречия выводов, изложенных исполнителем в проекте ответа, действующему законодательству;
- 3) отсутствия полной информации по поставленным вопросам;
- 4) необходимости дополнительного рассмотрения обращения по обстоятельствам, выявленным в ходе рассмотрения обращения;
- 5) иных оснований в соответствии с компетенцией исполнительных органов государственной власти Свердловской области.

58. Контроль результата осуществляется рассматривающими руководителями, оформившими поручение, указание (резолюцию) исполнителям по работе с обращением.

59. Рассматривающий руководитель в порядке контроля:

- 1) рассматривает предоставленную информацию о рассмотрении обращения либо проект ответа;
- 2) дает поручения об исполнении действий, рекомендованных исполнителем в случае удовлетворения обращения гражданина;
- 3) возвращает обращение на повторное рассмотрение по основаниям, установленным в пункте 62 настоящего административного регламента;
- 4) рассматривает вопрос о привлечении к ответственности должностных лиц в случае установления при рассмотрении обращения фактов нарушения предписаний нормативных правовых актов, прав, свобод или законных интересов граждан.

60. В случае возврата обращения на повторное рассмотрение исполнитель в зависимости от оснований возврата обязан:

- 1) устранить выявленные нарушения;
- 2) провести повторное (дополнительное) рассмотрение обращения по существу в срок не более 30 дней;
- 3) уведомить заявителя о сроках повторного (дополнительного) рассмотрения.

61. В рамках контроля сроков и административных процедур при рассмотрении обращений организационным отделом Министерства здравоохранения Свердловской области проводится анализ содержания поступающих обращений, принимаются меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

62. Решение об окончании рассмотрения обращения, поставленного на контроль, принимает рассматривающий руководитель, сформулировавший исполнителю соответствующее поручение, указание (резолюцию).

Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры, дан исчерпывающий письменный ответ гражданину.

В этом случае рассматривающий руководитель снимает обращение с контроля, списывая «В дело» ответы, полученные от исполнителей, либо подписывая проект ответа, подготовленного исполнителем.

Дело для контроля результата исполнения поручений формируется в отделах Министерства здравоохранения Свердловской области.

ОФОРМЛЕНИЕ АРХИВНОГО ДЕЛА ПО ОБРАЩЕНИЮ, ХРАНЕНИЕ

63. Основанием для начала административной процедуры является поступление в отделы Министерства здравоохранения Свердловской области, материалов по обращению с указанием (резолуцией) «В дело».

64. Государственный гражданский служащий Свердловской области, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан, формирует дело по обращению гражданина, куда подшивает все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения рассматривающего руководителя, поступившие ответы, информацию о результатах рассмотрения обращения справки и вносит их в базу данных электронной программы.

В контрольно-учетную карточку электронной программы заносятся все данные о полученных ответах и принятых должностными лицами решениях, в том числе и дополнительные сведения, поступившие по окончании рассмотрения обращения.

65. Специалист по работе с обращениями граждан Министерства здравоохранения Свердловской области проверяет материалы дела по обращению, правильность внесения информации в базу данных электронной программы, где делает отметку о поступлении дела на хранение.

Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами.

Продолжительность административной процедуры - не более 3 дней.

66. Хранение рассмотренных обращений находятся в текущем архиве в течение трех лет, после чего они передаются в архив Министерства здравоохранения Свердловской области.

По истечении сроков хранения в архиве соответствующие обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение.

СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ДЕЙСТВИЙ (ПРОЦЕДУР) ПРИ РАССМОТРЕНИИ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

67. Основанием для начала предоставления государственной услуги является устное обращение гражданина на личном приеме к руководителю исполнительного органа государственной власти Свердловской области.

68. Личный прием осуществляется ежемесячно в здании Правительства Свердловской области по адресу: г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, 1.

Ведут личный прием Министр, его заместители, руководители структурных подразделений Министерства здравоохранения Свердловской области в соответствии с графиком, утверждаемым Председателем Правительства Свердловской области.

69. После утверждения графика приема запись на личный прием ведется специалистами управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области по телефону 371-73-25, электронным средствам связи (через систему «Электронная приемная» на официальном сайте Правительства Свердловской области) и лично с разъяснением гражданину подведомственности вопроса и компетенции должностного лица, осуществляющего личный прием (г. Екатеринбург, пл. Октябрьская, 1).

70. Запись на личный прием, регистрация обращения гражданина осуществляется государственными гражданскими служащими управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающими организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом.

71. Последовательность приглашения на личный прием осуществляется в порядке очереди.

72. При необходимости с гражданами, ожидающими личного приема, могут проводиться предварительные беседы государственным гражданским служащим управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений.

73. Ожидающие личного приема граждане приглашаются на беседу государственным гражданским служащим управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, который записывает посетителя к должностному лицу, ведущему личный прием граждан.

74. По поручению должностного лица, осуществляющего личный прием, в приеме могут участвовать его советники (помощники), которые совместно со специалистами управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области ведут делопроизводство, осуществляют контроль за выполнением просьб, жалоб, предложений и ходатайств, высказанных посетителями, выполняют другие поручения.

75. Должностные лица, осуществляющие личный прием, выслушивают устное обращение гражданина, при необходимости дают соответствующие указания (резолуции), которые фиксируются советником (помощником) или государственным гражданским служащим управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающим организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, в контрольно-регистрационной карточке обращения.

76. 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 контрольно-регистрационной карточке. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

77. В случае, когда в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностных лиц, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

78. Общий срок исполнения действия зависит от сложности обращения и составляет не более 30 минут.

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

80. После окончания личного приема государственный гражданский служащий управления по работе с обращениями граждан Правительства Свердловской области, обеспечивающий организацию рассмотрения устных обращений должностным лицом, проводит первичную обработку материалов приема граждан.

81. Подготовка письменного ответа на устное обращение и оформление дела по устному обращению осуществляется в сроки в соответствии с настоящим административным регламентом.

82. Ответы исполнителей по рассмотрению обращений граждан, обратившихся на личный прием, направляются на подпись должностным лицам, проводившим прием, которые списывают материалы рассмотрения «В дело» либо дают дополнительные поручения.

83. Материалы по устным обращениям граждан, копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

85. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке.

Сформированные дела по устным обращениям помещаются в специальные папки для хранения в текущем архиве, где располагаются в соответствии с порядковыми номерами. Допускается оформление отдельных

папок по каждому выездному личному приему Губернатора Свердловской области или Председателя Правительства Свердловской области.

Контрольно-регистрационные карточки рассмотренных устных обращений также вкладываются в папки с материалами рассмотрения устных обращений.

86. Хранение рассмотренных обращений и материалов находится в текущем архиве в течение трех лет, после чего они передаются в архив Министерства Свердловской области. По истечении сроков хранения в архиве Министерства Свердловской области соответствующие устные обращения и материалы их рассмотрения в соответствии с заключением экспертной комиссии либо уничтожаются в установленном порядке, либо передаются на государственное хранение.

87. Результатом личного приема граждан является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие должностным лицом, осуществляющим прием, решения по разрешению поставленного вопроса, либо направление письменного ответа.

АНАЛИЗ УСТНЫХ И ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

88. В целях повышения эффективности и качества предоставления государственной услуги государственные органы и должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений граждан, в пределах своей компетенции анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

89. Аналитическая работа по обращениям граждан ведется отделом контроля качества и стандартизации Министерства здравоохранения Свердловской области во взаимодействии со всеми структурными подразделениями.

Анализ поступивших в Министерство здравоохранения Свердловской области обращений (количество и характер рассмотренных обращений, количество и характер решений, принятых по обращениям, динамика показателей) проводится ежеквартально с использованием возможностей электронной программы.

Информационно-аналитические справки ежеквартально, в срок до 15 числа следующего месяца, направляются Министру здравоохранения Свердловской области и его заместителям, руководителям структурных подразделений Министерства здравоохранения Свердловской области.

90. Информационно-аналитические справки, подготовленные по результатам работы с обращениями граждан к Губернатору Свердловской области и в Правительство Свердловской области, поступивших на исполнение в Министерство здравоохранения Свердловской области, представляются в управление по работе с обращениями граждан

Правительства Свердловской области ежеквартально, в срок до 15 числа следующего месяца.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

91. Контроль за исполнением административного регламента осуществляется в целях исполнения стандарта предоставления государственной услуги, обеспечения своевременного и качественного осуществления административных процедур.

92. Государственные органы и должностные лица осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

93. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется организационным отделом Министерства здравоохранения Свердловской области.

94. Помимо текущего контроля сроков и соблюдения административных процедур при предоставлении государственной услуги осуществляются плановые и внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан.

Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы. Внеплановые - по конкретному обращению гражданина и (или) указанию Министра здравоохранения Свердловской области. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Срок проведения проверки - не более 30 дней.

95. Для проведения проверки полноты и качества рассмотрения обращений граждан на основании приказа Министра здравоохранения Свердловской области формируется комиссия, в состав которой включаются государственные гражданские служащие.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Справка подписывается председателем комиссии.

96. 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.

97. Работники Министерства несут персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений граждан, осуществление контроля за соблюдением установленного законом срока их рассмотрения.

Исполнитель обеспечивает объективность и всесторонность рассмотрения обращения гражданина, соблюдение сроков его рассмотрения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений несут все исполнители, указанные в поручении.

Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц, проводивших прием.

Персональная ответственность работников Министерства устанавливается их должностными регламентами и должностными инструкциями в соответствии с требованиями законодательства.

98. Должностные лица Министерства несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

99. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется в виде жалоб и обращений, направленных в государственный орган.

Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

100. В соответствии со статьей 4 Закона Российской Федерации от 27 апреля 1993 года № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» гражданин вправе обратиться с жалобой на действия (решения), нарушающие его права и свободы, либо непосредственно в суд, либо в порядке досудебного (внесудебного) обжалования - к вышестоящему в порядке подчиненности государственному органу, исполнительному органу государственной власти Свердловской области, должностному лицу, государственному гражданскому служащему.

101. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

решения принятые по обращению;

действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Свердловской области или должностных лиц;

нарушения сроков и административных процедур при рассмотрении обращения.

102. Жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим административным регламентом.

103. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги в суде в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

Решения и действия (бездействие) Министерства или его должностных лиц, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы гражданином в досудебном (внесудебном) порядке, если он считает, что в ходе предоставления государственной услуги нарушены его права и свободы.

104. Жалоба на решения, действия (бездействие) заместителя министра, руководителя структурного подразделения, государственного гражданского служащего подается в Министерство и адресуется министру (лицу, его замещающему).

Жалоба на решения, действия (бездействие) Министерства или министра направляется в Правительство Свердловской области – Председателю Правительства Свердловской области.

105. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Министерство в ходе личного приема заявителя, в форме электронного документа или письменной форме.

106. Заявитель вправе запросить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения его жалобы.

107. В случае досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, срок рассмотрения жалобы - не более 15 дней.

108. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса о предоставлении документов и материалов, необходимых для рассмотрения жалобы, министр (лицо, его замещающее) вправе продлить срок ее рассмотрения, но не более чем на 30 дней, с одновременным уведомлением заявителя о продлении срока рассмотрения жалобы.

109. Заявитель в жалобе в обязательном порядке указывает:

1) наименование органа, в который направляет жалобу, либо фамилию, инициалы соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

2) свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

3) почтовый или электронный адрес, по которому должны быть направлены ответ;

4) суть жалобы;

5) личную подпись и дату.

110. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

111. Жалоба не рассматривается Министерством по существу и ответ на нее не дается в случае, если:

1) в жалобе не указаны фамилия заявителя, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, либо реквизиты заявителя не поддаются прочтению;

2) в жалобе обжалуется судебное решение, при этом разъясняется порядок обжалования данного судебного акта;

3) жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, при этом заявителю может сообщаться о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст жалобы не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

5) в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и не приводятся новые доводы или обстоятельства, при этом министр (лицо, его замещающее) вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Министерство или одному и тому же должностному лицу Министерства. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

6) ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, при этом заявителю жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

112. По результатам рассмотрения жалобы министром (лицом, его замещающим) принимается решение об удовлетворении либо частичном удовлетворении требований заявителя либо об отказе в их удовлетворении с обоснованием причин.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется заявителю.

113. В случае подтверждения фактов, изложенных в жалобе, в отношении должностных лиц проводится служебная проверка, по итогам которой могут быть приняты меры дисциплинарного характера.

Приложение
к административному регламенту

**БЛОК-СХЕМА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ОРГАНИЗАЦИИ РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН**

ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН			
Устно	Письменно		В электронной форме
Административное действие (процедура)	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
Прием письменных обращений, доставленных: лично, нарочным, почтовым отправлением, факсимильной связью, по электронной почте, в том числе - через систему "Электронная приемная"	В день поступления не более 10 минут	Специалист по работе с обращениями граждан	Принятые обращения передаются на регистрацию в электронной программе
Регистрация обращений	В течение 3 дней	Специалист по работе с обращениями граждан	Обращения регистрируются в электронной программе и передаются государственному гражданскому служащему управления по работе с обращениями граждан для подготовки к первичному рассмотрению рассматривающим руководителем
Направление обращения должностному лицу (рассматривающему руководителю)	В течение 3 дней	Специалист по работе с обращениями граждан	Поступление обращения к рассматривающему руководителю с регистрационно-учетной карточкой, проектом поручения, указания (резолюции)
Рассмотрение письменного обращения должностным лицом (рассматривающим руководителем)	В течение 3 дней	Заместитель министра	Подписанные поручения, указания (резолюции) или сопроводительные письма о переадресации обращений для рассмотрения по существу
Рассмотрение устного обращения должностным лицом, осуществляющим личный прием	Не более 30 минут	Специалист по работе с обращениями граждан	Подписанные поручения, указания (резолюции) по устному обращению

Направление обращения исполнителю	В течение 1 дня	Специалист по работе с обращениями граждан	Отправка исполнителю обращения с подписанным рассматривающим руководителем поручением, указанием (резолюцией)
Рассмотрение обращения исполнителем: Подготовка письменного ответа;	Не более 30 дней от даты регистрации	Должностное лицо	Подготовленный и подписанный ответ
Подготовка письменного ответа при продлении сроков;	Не более 60 дней в случае продления		Уведомление гражданина о продлении рассмотрения.
Направление уведомления гражданину о продлении сроков	Не более 3 дней от даты принятия решения о продлении		Подготовленный и подписанный ответ
Межведомственное и межуровневое ведомственное взаимодействие:			
Переадресация обращений, не относящихся к компетенции органа государственной власти или должностного лица	В течение 7 дней	Должностное лицо	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется автор обращения
Расылка копии обращения в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления в случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц	В течение 7 дней	Должностное лицо	Копия обращения направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления
Запрос необходимой для рассмотрения обращения информации, документов и материалов от других государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц	Не более 3 дней от даты принятия решения о запросе	Должностное лицо	Запрос необходимой для рассмотрения обращения информации, документов и материалов
Подготовка ответа по направленному в установленном порядке запросу другого государственного	В течение 15 дней	Должностное лицо	Ответ на запрос. Предоставление информации, документов и материалов, за исключением документов и

органа, органа местного самоуправления или должностного лица			материалов, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну
Подготовка, при необходимости, предложений в соответствующие федеральные органы государственной власти в рамках межуровневого ведомственного взаимодействия	Не более 7 дней от даты принятия решения о подготовке предложений	Должностное лицо	Письменное предложение в федеральный орган государственной власти
Направление ответа гражданину	В течение 1 дня	Специалист по работе с обращениями граждан	Отправка ответа гражданину на его почтовый или электронный адрес, указанный в обращении
Контроль: - Текущий (оперативный) контроль соблюдения сроков и административных процедур	В течение срока рассмотрения	Специалист по работе с обращениями граждан	Напоминание исполнителю в случае нарушения сроков или административных процедур
Возвращение на повторное рассмотрение обращения, рассмотренного с неполным исполнением поручений, указаний (резолюций) или ответа, оформленного с нарушением общепринятых требований, правил и стандартов делопроизводства	В течение 1 дня	Специалист по работе с обращениями граждан	Уведомление исполнителя о направлении проекта ответа на доработку
	В течение 3 дней	Рассматривающий	Указание (резолюция)
Оформление архивного дела по обращению	В течение 3 дней	Специалист по работе с обращениями граждан	Дело в архиве обращений граждан
Анализ обращений граждан	Ежеквартально	Отдел контроля качества и стандартизации МЭСО	Информационно-аналитические справки