



ПРАВИТЕЛЬСТВО СЕВАСТОПОЛЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ГОРОДА СЕВАСТОПОЛЯ

16» 01. 2020

П Р И К А З

№ 49

Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту здравоохранения города Севастополя

В соответствии с 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», Положением о Департаменте здравоохранения города Севастополя, утвержденным постановлением Правительства Севастополя от 17.03.2015 № 182-ПП

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить инструкцию по работе с обращениями граждан, адресованным Департаменту здравоохранения города Севастополя.
2. Признать утратившими силу распоряжение Главного управления здравоохранения города Севастополя от 27.11.2014 № 10 «Об утверждении инструкции по делопроизводству по обращениям граждан в Главном управлении здравоохранения Севастополя», приказ Департамента здравоохранения города Севастополя от 05.02.2019 № 126 «Об утверждении инструкции по работе с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения города Севастополя».
3. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Департамента здравоохранения города Севастополя Нусинова В.М.

Директор Департамента
здравоохранения города
Севастополя –
член Правительства Севастополя


С. Ю. Шеховцов

УТВЕРЖДЕНО
приказом Департамента
здравоохранения
города Севастополя
от 16.01.2020 № 49

Инструкция
по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту
здравоохранения города Севастополя

1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция по работе с обращениями граждан, адресованными Департаменту здравоохранения города Севастополя (далее – Инструкция) разработана с целью регламентации делопроизводства по обращениям граждан, адресованным Департаменту здравоохранения города Севастополя (далее – Департамент), и направленным по поручению Губернатора города Севастополя, Правительства Севастополя, заместителей Губернатора - Председателя Правительства Севастополя на рассмотрение в Департамент здравоохранения города Севастополя, определяет единую процедуру получения, регистрации, учета, рассмотрения и разрешения обращений граждан.

Нормативные правовые акты, которые являются основанием для разработки Инструкции:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Закон № 59-ФЗ);
- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Закон № 8-ФЗ);
- Устав города Севастополя;
- Закон города Севастополя от 30.04.2014 № 5-ЗС «О Правительстве Севастополя».

1.2. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан Российской Федерации, иностранных граждан, лиц без гражданства, объединений граждан, в том числе имеющих статус юридических лиц, порядок рассмотрения которых регулируется Законом № 59-ФЗ (за исключением тех, которые подлежат рассмотрению в порядке, предусмотренном федеральными конституционными законами или иными федеральными законами, предусматривающими специальный порядок рассмотрения обращений), а также на запросы информации, подаваемые на основании Закона № 8-ФЗ (далее – запросы).

Данная Инструкция обязательна для исполнения следующими

должностными лицами:

- должностными лицами Департамента;
- руководителями учреждений, подведомственных Департаменту (далее – подведомственные учреждения);
- главными внештатными специалистами Департамента;
- членами рабочей группы по работе с обращениями граждан Департамента.

1.3. Ведение делопроизводства по обращениям (запросам) граждан возлагается на общий отдел Организационно-правового управления Департамента.

Делопроизводство по обращениям (запросам) граждан ведется отдельно от остальных видов делопроизводства. Обращения граждан рассматривают и поручают рассматривать (в рамках сферы руководства и координации): директор Департамента, его заместители, руководители подведомственных учреждений.

Организация ведения делопроизводства и регистрация обращений граждан, адресованных директору Департамента, возлагается на главного специалиста по работе с обращениями граждан общего отдела Организационно-правового управления Департамента (далее – главный специалист Департамента).

Должностные лица Департамента, руководители подведомственных учреждений, главные внештатные специалисты, члены рабочей группы по работе с обращениями граждан Департамента несут персональную ответственность за соблюдение данной Инструкции.

Все термины в настоящей Инструкции употребляются в значении, определенном Законами № 59-ФЗ и № 8-ФЗ.

1.4. Под обращениями граждан подразумеваются предложения, заявления и жалобы граждан, изложенные в письменном виде, в форме электронного документа, а также изложенные устно, в ходе личного приема, и записанные должностным лицом Департамента.

Не считаются обращениями тексты, в которых изложены поздравления, соболезнования, благодарности, оценка деятельности, приглашения, отклики на события, а также тексты, не имеющие понятного смыслового содержания, либо материалы, направленные для ознакомления (с приложением печатной продукции, экземпляров СМИ, книг, буклетов, листовок, аудио- и видеоматериалов и т.п.) (далее – «не обращения»).

Обращения могут быть индивидуальными (подписанными одним лицом) и коллективными (подписанными двумя и более лицами, а также резолюции митингов и собраний).

Письменные обращения и обращения в форме электронного документа, в которых не указаны фамилия, имя, отчество автора, почтовый адрес либо адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, признаются анонимными.

1.5. Помещения, предназначенные для работы с обращениями граждан, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-

вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.4.1340-03».

Места ожидания личного приема граждан должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, обеспечиваться канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами и материалами, оборудоваться стульями, столами, необходимым количеством мест для ожидания приема.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно. Информация о порядке рассмотрения обращений граждан представляется работниками Департамента по адресу: 299008, г. Севастополь, ул. Карантинная, д. 45.

Телефон для справок в Департаменте: (8692) 45-19-45.

Телефон единого контакт-центра здравоохранения Севастополя: 8 (800) 5-800-800, 0 (800) 5-800-800.

Адреса электронной почты Департамента: sevzdrav@sev.gov.ru, oo.zdrav@sev.gov.ru.

2. Приём обращений граждан

2.1. Обращения граждан поступают в Департамент из Правительства Севастополя, по почте, по электронной почте, посредством факсимильной связи, курьерской доставкой, непосредственно от посетителей во время визита в Департамент, в системе электронного документооборота (далее – СЭД), от других органов (корреспондентов) в соответствии со статьей 8 Закона № 59-ФЗ, в форме электронного документа – через информационный ресурс, размещенный на официальном сайте Департамента.

В случае подачи письменного обращения не его автором оформления соответствующих полномочий не требуется.

В случае подачи письменного обращения в конверте конверт вскрывается в присутствии посетителя. Корреспонденция с пометкой «Лично» рассматривается в общем порядке.

Сообщения, поступившие на иные адреса электронной почты сотрудников Департамента, кроме указанных в п. 1.5 Инструкции, регистрации и рассмотрению не подлежат.

2.2. При приеме письменного обращения по просьбе лица, подающего его, главный специалист Департамента проставляет на копии, предоставленной гражданином, штамп, в котором указываются дата получения, фамилия, инициалы и подпись лица, принявшего обращения. На копиях уведомлений о проведении митингов, пикетов и других публичных мероприятий указывается дополнительно время подачи.

Входящий регистрационный номер поданного обращения автор может узнать через три рабочих дня после его подачи по телефону главного специалиста Департамента: (8692) 45-19-45. Также по указанному телефону авторам письменных обращений предоставляется информация о поступлении и рассмотрении обращений: о факте и датах получения обращений по почте, от других органов, кем и кому было поручено рассмотрение документов.

Телефонные звонки по указанным вопросам принимаются ежедневно с понедельника по четверг с 09.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 13.45), в пятницу и предпраздничные дни – с 09.00 до 16.45 (перерыв с 13.00 до 13.45).

2.3. В ходе приёма обращений осуществляются систематизация письменных обращений и разделение их на обращения граждан, запросы, «не обращения»; определяется соответствие оформления обращений граждан требованиям статьи 7 Закона № 59-ФЗ; запросов – требованиям статьи 18 Закона № 8-ФЗ; наличие всех заявленных приложений.

Таким образом, обращение в обязательном порядке должно содержать:

- наименование государственного органа;
- адресата, фамилию, имя, отчество или должность должностного лица, дату и подпись автора (для письменных обращений);
- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) автора;
- адрес проживания или почтовый адрес для предоставления ответа (адрес электронной почты, если обращение поступило в форме электронного документа);
- суть обращения.

К обращению могут быть приложены материалы и документы или их копии для подтверждения сведений и доводов, изложенных в обращении. Текст письменного обращения может быть оформлен машинописным или рукописным способом на бумажном носителе в произвольной форме.

Запрос должен содержать:

- наименование государственного органа, куда направляется запрос, фамилию, инициалы или должность должностного лица (если запрос поступил в письменной форме);
- фамилию, имя, отчество пользователя информации либо наименование юридического лица, общественного объединения, государственного органа или органа местного самоуправления, запрашивающего информацию, подпись;
- почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа.

2.4. Во время приема письменных обращений от посетителей главный специалист Департамента, осуществляющий прием, в случае выявления несоответствия оформления документа требованиям пункта 2.3 настоящей Инструкции, должен попросить лицо, подающее письменное обращение, внести исправления и дополнения. Если дата подачи письменного обращения не соответствует дате, указанной в нем, заявитель может исправить ее, скрепив исправление личной подписью.

2.5. Неправильно адресованная почтовая корреспонденция возвращается автору или пересылается адресату без регистрации и сопроводительного письма.

2.6. При выявлении отсутствия отдельных листов в тексте или в приложении к тексту, отсутствия заявленных приложений, при обнаружении во вложении оригиналов документов (паспорт, военный билет, пенсионное удостоверение, различные свидетельства, государственные акты и другое), денежных купюр и других ценностей составляется акт в двух экземплярах, один из которых

приобщается к поступившему обращению, второй направляется заявителю.

2.7. В случае невозможности посетителем самостоятельного написания письменного обращения в силу ограниченных физических возможностей главный специалист Департамента заполняет специальную форму машинописным способом, которая скрепляется личной подписью посетителя.

3. Регистрация обращений граждан

3.1 Все обращения в письменной форме и в форме электронного документа, распечатанные на бумажном носителе, (далее – документы), поступившие в Департамент, подлежат регистрации в СЭД в течение трех дней со дня поступления.

В случае поступления обращения в день, предшествующий нерабочему праздничному или выходному дню, его регистрация может производиться в рабочий день, следующий за нерабочим праздничным или выходным днем.

3.2. Во время регистрации в СЭД заносятся следующие реквизиты:

- фамилия, имя, отчество автора (название объединения граждан);
- адрес проживания (регистрации) автора или адрес для направления ответа, адрес объединения граждан, адрес электронной почты, телефон;
- заголовок документа (краткая аннотация содержания документа);
- признак поступления (первичное, неоднократное, повторное);
- способ обращения (письменно, устно);
- вид обращения (предложение, заявление, жалоба, запрос информации, уведомление, не обращение);
- тип обращения (индивидуальное, коллективное, объединение граждан, анонимное);
- дата поступления и срок рассмотрения;
- количество подписей в коллективном обращении;
- адресаты;
- вопрос (вопросы), поставленный в обращении, в соответствии с типовым общероссийским тематическим классификатором обращений граждан, организаций и общественных объединений;
- наименование организации, государственного органа, федерального органа, местного самоуправления (в случае поступления обращения от других органов);
- место регистрации;
- форма поступления (на личном приеме, от гражданина непосредственно, от других органов, письмо, почтой, через интернет);
- другие сведения, предусмотренные СЭДом.

Если документ поступил от другого органа (Территориальный орган Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения по республике Крым и городу федерального значения Севастополь, Министерство здравоохранения Российской Федерации, Министерство здравоохранения Республики Крым, Прокуратура города Севастополя, Территориальный фонд обязательного

медицинского страхования города Севастополя, т.д.), в таком случае указываются исходящие реквизиты сопроводительного письма в закладке «источник поступления», а также необходимость информирования органа о результатах рассмотрения.

3.3. Факт регистрации подлинника документа фиксируется путем нанесения оттиска регистрационного штампа установленного образца в нижнем правом углу первой страницы документа или на свободном от текста месте, кроме места, предназначенного для подшивания.

На оттиске регистрационного штампа рукописным способом проставляются дата регистрации документа и регистрационный индекс, который автоматически формируется в СЭД.

Если документ направлен на рассмотрение другим органом (корреспондентом), оттиск регистрационного штампа проставляется на документе и на сопроводительном письме. На оттиске регистрационного штампа, проставленного на сопроводительном письме, указывается дополнение «к № вх.».

3.4. Регистрационные номера обращений граждан состоят из буквенных обозначений, порядковых номеров, автоматически формируемых в СЭД.

Буквенные обозначения индивидуальных обращений представляют собой первую букву фамилии автора, коллективных обращений – буквосочетание КОЛ, обращений, в которых не указаны фамилия, имя, отчество и адрес (анонимные), – АН, объединений граждан – ОГ.

Запросы регистрируются как заявления с присоединением к регистрационному номеру префикса ЗИ, «не обращения» – с присоединением префикса НО.

3.5. Референт директора Департамента, анализируя обращения и запросы, готовит проект резолюции, которую утверждает директор Департамента.

Департамент руководствуется резолюцией вышестоящего должностного лица (Губернатора города Севастополя или его заместителя, курирующего работу Департамента).

3.6. Главный специалист Департамента, регистрирующий ответы на обращения граждан, проверяет наличие всех необходимых виз.

3.7. Регистрация исходящих документов осуществляется в день поступления либо на следующий рабочий день, если они поступили в последний час рабочего дня.

Отправка исходящих документов адресатам главным специалистом Департамента осуществляется электронной почтой до 17:00 в рабочие дни ежедневно; почтой – до 16:00 со вторника по пятницу. Отправка адресатам исходящих документов, зарегистрированных после указанного времени, почтой и электронной почтой осуществляется на следующий день.

3.8. Главный специалист Департамента, осуществляющий передачу исходящих документов адресатам, проверяет действительность соответствующей электронной подписи.

3.9. В случае если зарегистрированный ответ Департамента на обращение

гражданина (запрос), поступивший из Правительства Севастополя, не принят (отклонен итоговый отчет) Управлением по работе с обращениями граждан Департамента общественных коммуникаций города Севастополя (далее – Управление), то исполнитель Департамента лично связывается с сотрудниками Управления и вносит соответствующие изменения в свой ответ.

4. Рассмотрение обращений граждан

4.1. Обращения граждан рассматриваются непосредственно в Департаменте и в подведомственных учреждениях, в том числе с выездом на место, или их рассмотрение может быть поручено конкретному должностному лицу, либо направлено на рассмотрение в иные государственные органы, органы местного самоуправления внутригородских муниципальных образований города Севастополя в соответствии с их компетенцией.

В случае переадресации обращения в государственный орган, должностному лицу, орган местного самоуправления внутригородского муниципального образования города Севастополя, в соответствии с их компетенцией, исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, направляет уведомление заявителю о том, куда направлено его обращение для рассмотрения по компетенции, и откуда заявитель получит ответ.

Если обращение поставлено на контроль федеральными органами государственной власти, подготовку ответа осуществляет исполнитель, указанный в поручении о рассмотрении обращения первым, или указание подготовить ответ дается конкретному исполнителю.

Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения поручения обязаны предоставить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения:

а) обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – связывается с гражданином (гражданами), направившим обращение;

б) направляет запросы, в другие государственные органы, и иным должностным лицам, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, с целью получения необходимых документов;

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

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

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

4.2. В течение 2 рабочих дней после регистрации в СЭД директор Департамента рассматривает обращения и принимает одно из следующих решений:

4.2.1. Для категории «обращений граждан»:

а) принять к рассмотрению по существу затронутого вопроса (вопросов) (при необходимости применить часть 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ);

б) применить положения статьи 8 Закона № 59-ФЗ в случае, если решение вопроса (вопросов), изложенного в обращении, не относится к компетенции Департамента;

в) применить положения статьи 11 Закона № 59-ФЗ в случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается (часть 1);

- в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2);

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, то Департамент вправе оставить обращения без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину (часть 3);

- текст письменного обращения не поддается прочтению, то ответ на обращение не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину (часть 4);

- в письменном обращении содержится вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, то директор Департамента принимает 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, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение (часть 5);

- 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 (часть 6).

4.2.2. Для категории «запросов»:

а) о предоставлении информации о деятельности Департамента в виде ответа, в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

б) об отказе в предоставлении запрашиваемой информации по основаниям, предусмотренным статьей 20 Закона № 8-ФЗ:

- содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления;

- в запросе не указан почтовый адрес, адрес электронной почты или номер

факса для направления ответа на запрос либо номер телефона, по которому можно связаться с направившим запрос пользователем информацией;

- запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые поступил запрос;

- запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

- запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

- в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

- о применении части 7 статьи 18 Закона № 8-ФЗ, если запрос не относится к деятельности Департамента или Департамент не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации о другом государственном органе или органе самоуправления, то в течении 7 дней со дня регистрации запроса он направляется в государственный орган, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации; о переадресации запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией.

4.3. Если в письменном обращении или в запросе не указаны фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование объединения граждан, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, то обращение или запрос являются анонимными.

Ответ на анонимное обращение не дается. Анонимные запросы не рассматриваются.

В случае поступления анонимного обращения или анонимного запроса главный специалист Департамента готовит служебную записку на имя директора Департамента о направлении материалов рассмотрения в дело в соответствии с пунктом 1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ.

Руководитель, принимающий решение о применении пунктом 1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ, может направить анонимное обращение, анонимный запрос по принадлежности: для сведения, проверки изложенной в нем информации и принятия мер.

Если в обращении отсутствуют подпись автора и дата, то обращение принимается к рассмотрению на общих основаниях.

4.4. Если в письменном обращении или в запросе не указаны фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) гражданина, либо наименование объединения граждан, или почтовый адрес, адрес электронной почты, по которым должен быть направлен ответ, но 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.

4.5. Ответ на обращение, поступившее в Департамент в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении; и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме.

4.6. Если обращение поступило в Правительство Севастополя и вышестоящие должностные лица дали поручение Департаменту его рассмотреть и дать ответ заявителю, то в этом случае переписка не может быть прекращена.

4.7. Резолюция состоит из следующих элементов:

- фамилия и инициалы должностного лица, наложившего резолюцию,
- исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения,
- содержание резолюции,
- срок исполнения поручения,
- приоритет рассмотрения.

4.7.1. Если исполнение резолюции по документу поручено нескольким исполнителям и не указан ответственный исполнитель, то ответственным за подготовку ответа является должностное лицо, указанное в резолюции первым:

Кудринской А.Я.
Федосееву Н.А.
Никитенко А.Л.

Прошу рассмотреть обращение
и подготовить ответ.

4.7.2. Если исполнение резолюции по документу поручено нескольким исполнителям и в резолюции написано «в части касающейся», то ответственным за подготовку ответов является каждое должностное лицо в части, касающейся полномочий каждого из них:

Морозовой Н.В.
Федосееву Н.А.
Никитенко А.Л.

Прошу рассмотреть обращение
и подготовить ответ
в части касающейся.

4.7.3. В случаях рассмотрения документов, в которых изложено большое количество вопросов, решение которых находится в компетенции нескольких исполнительных органов государственно власти города Севастополя, допускается подготовка Департаментом ответов в части, касающейся полномочий Департамента в соответствии с резолюцией:

АТУЕВУ А.А.
РОМАНЕНКО Р.Ю.

Для рассмотрения обращения
по сути, подготовки ответов
в части компетенции каждого.

4.7.4. Если в резолюции написано «подготовить проект ответа», то исполнитель готовит проект за подписью того, кто дал поручение.

4.8. Передача копий документов для рассмотрения на основании резолюции допускается в пределах Департамента. В подведомственные учреждения направляются копии документов или электронные копии документов на электронный адрес подведомственного учреждения.

Оригиналы обращений хранятся в общем отделе Организационно-правового управления Департамента.

4.9. Обращения граждан, поступившее на исполнение не по компетенции исполнителя (когда вопрос не входит в компетенцию структурного подразделения), незамедлительно возвращаются главному специалисту Департамента для направления по принадлежности в соответствии с компетенцией, или в течение 2х дней с момента поступления документов исполнитель направляет служебную записку на имя директора Департамента об изменении резолюции (исполнителя).

В случае если исполнитель своевременно не принял меры по направлению обращения по принадлежности в соответствии с компетенцией, то он самостоятельно подготавливает ответ на основании запрашиваемой у компетентных сотрудников информации.

4.10. Направление документов в подведомственные учреждения по компетенции осуществляется согласно части 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ, за исключением случаев:

- поступления жалоб на руководство подведомственного учреждения;
- повторного обращения по вопросу.

5. Сроки выполнения поручений о рассмотрении обращений граждан

5.1. После внесения в СЭД резолюции устанавливается срок выполнения поручения, изложенного в резолюции:

а) 7 дней с даты регистрации обращения гражданина:

- при направлении оригинала обращения (часть 3 статьи 8 Закона № 59-ФЗ) или его копий (часть 4 статьи 8 Закона № 59-ФЗ) для рассмотрения по принадлежности с обязательным уведомлением автора;

- при направлении оригинала обращения, в котором содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем (часть 1 статьи 11 Закона № 59-ФЗ);

- при возврате автору обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения (часть 2 статьи 11 Закона № 59-ФЗ);

- при направлении оригинала запроса в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которого отнесено представление запрашиваемой информации;

- при направлении уведомления пользователю информацией об отсрочке

представления ответа (часть 6 статьи 18 Федерального закона 8-ФЗ);

- при направлении сообщения гражданину, о том, что его текст обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, и не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

б) не более 30 дней со дня регистрации (статья 12 Закона № 59-ФЗ; часть 6 статьи 18 Закона № 8-ФЗ):

- при условии рассмотрения обращения и направления ответа по существу;
- при направлении автору сообщения об оставлении обращения без ответа по существу затронутых вопросов и недопустимости злоупотребления правом, если в нем содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- при направлении автору сообщения о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки в случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который автору неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства;

- при направлении автору сообщения о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

5.2. При определении контрольных сроков учитывается время (по 3 рабочих дня) на визирование и подписание проекта ответа.

Срок направления соисполнителями информации ответственному исполнителю исчисляется таким образом, чтобы ответственный исполнитель получил ее не позднее чем за 5 календарных дней до срока подготовки ответа.

5.3. В отдельных случаях, когда для решения вопросов, указанных в обращении, необходимо проведение проверки, при направлении запроса о предоставлении необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов в другие государственные органы, органы местного самоуправления и иным должностным лицам (за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия), в соответствии с частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ, срок рассмотрения обращения продлевается, о чем уведомляется автор.

Сроки рассмотрения документов граждан могут быть продлены:

- обращений - не более чем на 30 дней сверх установленного законом срока;
- запросов - не более чем на 15 дней сверх установленного законом срока.

5.4. Срок предоставления необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов другими государственными органами, органами местного самоуправления, иными должностными лицами, медицинскими организациями в соответствии с частью 2 статьи 10 Закона № 59-ФЗ составляет 15 дней с момента регистрации их запроса в СЭД.

5.5. Сроки исполнения поручений по рассмотрению документов

подразделяются на типовые - установленные вышеперечисленными и иными законами, и индивидуальные - установленные руководителями (как правило, более сокращенные):

- поручения с пометкой «Незамедлительно», «Срочно» исполняются в течение 3 дней со дня подписания поручения;

- поручения с пометкой «Оперативно» исполняются не позднее 10 дней со дня подписания поручения.

5.6. Сроки исполнения поручений исчисляются в календарных днях, включая выходные, нерабочие праздничные дни. Первым днем рассмотрения обращения считается дата регистрации, последним - дата направления подписанного ответа гражданину. В случае если срок исполнения поручения приходится на выходной день или нерабочий праздничный день, сроком исполнения является последний рабочий день перед выходным, нерабочим праздничным днем.

6. Подготовка ответов на обращения граждан и требования к их оформлению

6.1. Ответы на обращения граждан оформляются на бланках Губернатора города Севастополя, заместителей Губернатора - Председателя Правительства Севастополя, Департамента.

Ответы на бланках Департамента (в т.ч. подведомственные учреждения – в случае получения соответствующего распоряжения) даются за подписью:

- директора Департамента согласно постановлению Правительства Севастополя от 28.12.2017 № 1000-ПП «Об утверждении Инструкции по работе с обращениями граждан, адресованными Губернатору города Севастополя, Правительству Севастополя, заместителям Губернатора – Председателя Правительства Севастополя, и признанию утратившим силу правового акта Правительства Севастополя»;

- должностных лиц Департамента согласно приказу Департамента от 29.11.2019 № 1266 «О праве подписи ответов на обращения граждан, поступившие в Департамент здравоохранения города Севастополя».

Ответы на благодарности, поздравления, приглашения на прием, служебные записки о направлении материалов рассмотрения обращений в дело может подписывать начальник общего отдела Организационно-правового управления Департамента.

Не допускается подпись ответов на обращения граждан должностными лицами Департамента, не указанными в настоящем пункте Инструкции.

Главный специалист Департамента осуществляет регистрацию ответов на обращения граждан за подписью:

- должностных лиц Департамента согласно приказу Департамента от 29.11.2019 № 1266 «О праве подписи ответов на обращения граждан, поступившие в Департамент здравоохранения города Севастополя»;

- директора Департамента согласно постановлению Правительства Севастополя от 28.12.2017 № 1000-ПП «Об утверждении Инструкции по работе

с обращениями граждан, адресованными Губернатору города Севастополя, Правительству Севастополя, заместителям Губернатора – Председателя Правительства Севастополя, и признании утратившим силу правового акта Правительства Севастополя».

6.2. Ответ на обращение (запрос) граждан должен содержать следующие реквизиты и элементы: адресат, преамбула, информация или решения по всем поднятым вопросам, приложения, подпись, данные об исполнителе.

6.2.1. Ответ на индивидуальное обращение направляется его автору, реквизит «Адресат» оформляется в соответствии с требованиями приказа Министерства связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 31.07.2014 № 234 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи», фамилия физического лица указывается в дательном падеже:

Соловьеву И.Б.
ул. Хрулева, д. 15, кв. 6,
г. Севастополь, 299004

Лаптевой И.Т.
ул. Розовая, д. 1,
с. Верхнесадовое,
г. Севастополь, 299576

Кирееву И.И.
пр. Новороссийский, д. 18,
к. 3, кв. 78, г. Липки,
Киреевский р-н,
Тульская обл., 301264

Бердник Т.М.
а/я 5, Главпочтамт, 299011

Молчановой В.А.
до востребования, отделение
связи N 3, г. Севастополь,
299003

Ответ на коллективное обращение направляется лицу, указанному в документе первым (или тому, чья фамилия и адрес читаемы) в списке граждан, подписавших обращение. Если авторов обращения только два, допускается ответ направлять в два адреса:

- лицам, проживающим по разным адресам:

Солотвину И.Б.
ул. Адмирала Макарова, д. 4, кв. 6,
г. Севастополь, 299004

Лаптевой И.Т.
ул. Разъездная, д. 41,
пр. Октябрьской революции, д. 11,
кв. 8, г. Севастополь, 299076

- лицам, проживающим по одному адресу:

Чуднову П.Р.,
Чудновой Г.Ю.
пер. Античный, д. 34,
г. Симферополь,
Республика Крым, 292074

В случае направления ответа физическому лицу и органу (корреспонденту),

направившему документ на рассмотрение, первым указывается автор обращения, вторым - орган (корреспондент):

Черненко И.С.
ул. Николая Музыки, д. 2, кв. 16,
г. Севастополь, 299023

Законодательное Собрание
города Севастополя

Если обращение направлено для рассмотрения вышестоящими органами власти, информация, отражающая результаты рассмотрения обращения, готовится отдельным письмом. В зависимости от поручения, изложенного в сопроводительном письме корреспондента, допускается направлять отдельным письмом копию ответа автору обращения.

В случае направления уведомления о переадресации документа для рассмотрения по принадлежности другому органу, первым указывается орган (адресат), вторым - автор обращения:

Прокуратура города Севастополя

Райкун М.И.
ул. Болотная, д. 23, комн. 2,
г. Севастополь, 299034

Если обращение поступило в форме электронного документа и в нем содержится только адрес электронной почты, ответ направляется на адрес электронной почты:

Темненко О.
temnenko89@mail.ru

Если в обращении, поступившем в форме электронного документа, указаны адрес электронной почты и почтовый адрес, ответ направляется на адрес электронной почты и по почтовому адресу.

Ответы (уведомления) на письменные обращения направляются исключительно на почтовые адреса.

В качестве адресата могут быть организации, их структурные подразделения, должностные лица. Наименование организации или ее структурного подразделения указывается в именительном падеже:

Управление Федеральной миграционной
службы РФ по городу Севастополю

Управление генерального плана
Департамента архитектуры и
градостроительства

При адресовании документа должностному лицу наименование должности указывается в дательном падеже, и фамилия, инициалы:

Начальнику Управления МВД России
по городу Севастополю
Долгому В.А.

Документ не должен содержать более четырех адресатов, слово «копия» перед вторым и последующими адресатами не указывается.

6.2.2. Допускается использование следующих этикетных форм при

оформлении реквизита «Обращение»:

- для индивидуальных документов:

Уважаемый Никита Михайлович!

Уважаемая Галина Сергеевна!

- для коллективных документов:

Уважаемые жители села Орлиное!

Уважаемые господа!

«Обращение» отделяется от предыдущего реквизита интервалом не менее 24 пт (0,85 см), от текста документа - 18 пт (0,64 см).

6.2.3. В преамбуле ответа указывается о том, на какие документы, из каких органов поступившие (кому адресованные), в какой форме поступившие предоставляется ответ или по чьему поручению они рассмотрены:

Ваше обращение, поступившее из Аппарата Правительства Российской Федерации, Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, рассмотрено Департаментом здравоохранения города Севастополя. По результатам сообщаем о следующем.

Рассмотрев по поручению Губернатора города Севастополя коллективное обращение членов ЖСТ «Кальмар», сообщаем.

В ответ на Ваше обращение, поступившее в адрес Правительства Севастополя в форме электронного документа, Департамент здравоохранения города Севастополя информирует.

По Вашему устному обращению, поданному на личном приеме 14.03.2018, осуществляемом Директором Департамента здравоохранения города Севастополя, принято решение о следующем.

По результатам рассмотрения заявления, изложенного в Вашем обращении от 23.09.2014, принято решение об его удовлетворении.

Ваш запрос информации удовлетворяется.

6.2.4. Обращения, которые не входят в компетенцию Департамента, в течение 7 дней направляются по компетенции в другие органы:

Департаментом здравоохранения города Севастополя рассмотрело обращение Синебок Ю.В. по вопросу ГБУЗС «Городская инфекционная больница».

В соответствии с ч. 3 ст. 8 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Департамент здравоохранения города Севастополя направляет по компетенции обращение Синебок Ю.В. для рассмотрения в соответствии с действующим законодательством и ответа заявителю в установленные законодательством сроки.

Заявителю сообщаем для сведения.

Приложение: на 3 л. в 1 экз. в 1-й адрес.

6.2.5. Решения, принятые по результатам рассмотрения документов, должны быть мотивированными, соответствующими нормам действующего законодательства, изложенными литературным языком в форме делового письма, понятным, без повторов, сокращений и оборотов, которые не несут смысловой нагрузки, содержащими отдельно информацию по всем поднятым в обращении вопросам, учитывающими информацию всех соисполнителей документа.

При подготовке ответов используют формы изложения:

- от первого лица множественного числа: «сообщаем», «просим рассмотреть», «направляем»;

- от первого лица единственного числа: «считаю необходимым», «информирую»;

- от третьего лица единственного числа: «Правительство Севастополя не возражает», «Департаментом здравоохранения города Севастополя рассмотрено».

6.2.6. Если по вопросам, изложенным в обращении, проводилась проверка, ответ должен содержать информацию о результатах проверки всех перечисленных в обращении сведений, с указанием на то, подтвердились или нет эти сведения. В случае подтверждения в ходе проверки сведений, указанных в обращении, необходимо представить информацию о принятых мерах по устранению нарушений. Возможно направление гражданам актов, протоколов, других документов и материалов, составленных или полученных при рассмотрении обращения. В случае предоставления разъяснений необходимо ссылаться на законы и иные нормативные правовые акты.

Окончательный ответ на обращение, находящееся на дополнительном контроле, целесообразно начинать следующим образом:

В дополнение к ранее направленному ответу исх. № _____ от «___» _____ сообщаем следующее.

На Ваше обращение от 23.06.2014 дополнительно сообщаяю.

6.3. В случае отказа в удовлетворении запроса информации или вопросов, затронутых в обращении, ответ должен содержать аргументированные разъяснения со ссылками на действующее законодательство.

6.4. Отметку о наличии приложения, оговоренного в письме, оформляют следующим образом:

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

Если приложение направляется не всем адресатам:

Приложение: на 1 л. в 1 экз. в первый адрес.

Если письмо имеет приложение, не оговоренное в тексте:

Приложение: 1. Акт уничтожения документов на 1 л. в 1 экз.
2. Копия протокола заседания Координационного совета
от 23.09.2014 № 9.

Отделяется от текста интервалом 6 - 12 пт (0,21 - 0,42 см).

6.5. В состав реквизита «Подпись» входят наименование должности лица, подписавшего ответ, личная подпись, инициалы и фамилия должностного лица:

Заместитель Губернатора

П.Т. Тимофеев

Допускается в реквизите «Подпись» центрировать наименование должности относительно самой длинной строки:

Директор Департамента
административно-территориального
управления и работы с населением

О.Г. Борисова

Последняя буква фамилии ограничивается правым полем.

Отделяется от предыдущего реквизита интервалом не менее 36 пт (1,27 см).

В случае отсутствия должностного лица, указанного в письме, подписать подготовленный проект ответа может должностное лицо, уполномоченное на выполнение его функций.

6.6. Реквизит «Исполнитель» включает Ф.И.О. лица, подготовившего документ, и номер его телефона. Реквизит располагается на лицевой или оборотной стороне последнего листа документа в левом нижнем углу, оформляется шрифтом Times New Roman размером № 10 - 12:

Новиков С.А.
(8692) 544530

6.7. При изготовлении ответа на двух и более страницах вторая и последующие страницы нумеруются. Номера страниц проставляются посередине верхнего поля листа арабскими цифрами на расстоянии не менее 10 мм от верхнего края листа.

6.8. Текст ответа выполняется машинописным способом на бумаге формата А4 (21 x 297 мм) только с одной стороны, с использованием шрифта размером № 14, 13, гарнитуры Times New Roman, через 1 - 1,5 междустрочных интервала. Допускается уменьшение интервалов и шрифта при необходимости размещения текста на одной странице. Текст документа выравнивается по ширине листа (по границам левого и правого полей документа).

Каждый лист письма должен иметь поля:

30 мм - левое;

20 мм - верхнее, нижнее;

10 мм - правое.

При составлении таблиц допускается использование шрифтов меньших размеров, но не менее № 10.

Отступы от границы левого поля:

12,5 мм - абзацы в тексте;

92 мм - реквизит «Адресат».

Не делается отступ от границы левого поля при оформлении реквизита «Приложение», «Исполнитель», наименования должности реквизита «Подпись».

6.9. Исполнитель в СЭД под своей фамилией создает документ – результат.

Если ответ дается заявителю или органу государственной власти, который не зарегистрирован в СЭД, создается исходящий документ, место регистрации: Отдел по работе с обращениями граждан (01-04-09).

Если ответ или информация предоставляются в органы государственной власти, зарегистрированные в СЭД, то создается внутренний документ, место регистрации: Департамент здравоохранения (01-04).

Исполнитель выбирает шаблон письма, загружает текст, производит корректировку по стандартам, заполняет реквизиты, добавляет связь, после сохранения направляет на согласование главному специалисту.

В реквизитах проекта документа заполняются:

- заголовок документа;
- тематика (основная деятельность);
- вид документа (письмо);
- подпись;
- исполнитель ответа;
- адресат;
- подразделение (отдел исполнителя);
- место регистрации.

6.10. Подготовленные проекты ответов на обращения (запросы) граждан в обязательном порядке согласовываются с главным специалистом Департамента на соответствие проектов ответов требованиям Законов № 59-ФЗ, № 8-ФЗ и Государственному стандарту Российской Федерации «Унифицированная система документации. Унифицированная система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (далее – ГОСТ Р 6.30-2003), настоящей Инструкции.

При отсутствии замечаний, наличия всех виз, исполнитель отправляет проект ответа «На подпись».

7. Делопроизводство по результатам рассмотрения обращений граждан

7.1. Исполнитель проекта ответа после регистрации документа создает итоговый отчет:

- выбирает автора письма;
- дату регистрации;
- вопрос;
- текст «Исполнено»;
- результат рассмотрения:

«разъяснено» - в случае направления ответа с разъяснением действующего законодательства;

«поддержано» - в случае удовлетворения изложенных в документе

вопросов;

«не поддержано» - в случае отказа в удовлетворении изложенных в документе вопросов;

«переадресовано» - в случае направления для рассмотрения по принадлежности;

«дан ответ» - если это не обращение (благодарность, поздравление, информационные материалы);

– подгружает зарегистрированный ответ.

7.2. Обращение, или запрос, считается выполненным, если решены по существу все вопросы, изложенные в нем, принято обоснованное решение, ответ на обращение, или запрос, зарегистрирован, и автору направлен письменный ответ.

В случае если в ответе указываются предусматриваемые меры или срок его рассмотрения продлен, документ остается на дополнительном контроле до окончательного принятия мер по затронутым вопросам, о чем дополнительно информируется автор.

В случае рассмотрения обращения с участием автора, удовлетворения вопросов, изложенных в обращении, при наличии расписки автора обращения об отсутствии необходимости давать письменный ответ, исполнитель готовит служебную записку на имя автора резолюции, которая является достаточным основанием для принятия решения о завершении делопроизводства по обращению.

Окончательный ответ на обращение, находящееся на дополнительном контроле, целесообразно начинать следующим образом:

В дополнение к исх. № _____ от «__» _____ сообщаем следующее.

На Ваше обращение от 23.06.2014 дополнительно сообщаяю.

7.3. Ответы на документы, поступившие в форме электронного документа, отправляются только главным специалистом Департамента.

7.4. Все отправления, предназначенные для почтовой отправки, заносятся в почтовый реестр, который подписывает начальник общего отдела Организационно-правового управления Департамента. При получении почтовой корреспонденции сотрудник почтового отделения подтверждает факт получения своей подписью.

Допускается несколько ответов, направляемых по одному адресу, вкладывать в один конверт.

7.5. В случае отказа граждан от дальнейшего делопроизводства по поданным обращениям на основании части 5 статьи 5 Закона № 59-ФЗ ими оформляется соответствующее заявление.

Также после оформления письменного заявления автор обращения может знакомиться со всеми материалами, документами, служебной перепиской, резолюциями, которые имеются в деле по рассмотрению его обращения, в случае необходимости имеет право делать фотоснимки.

7.6. Персональная ответственность за несоблюдение сроков рассмотрения обращений и полноту рассмотрения вопросов, принятие необоснованного,

незаконного решения, представление недостоверной информации либо разглашение сведений, содержащихся в обращении, сведений, касающихся частной жизни гражданина (без его согласия), возлагается на исполнителя и ответственных должностных лиц Департамента в соответствии с действующим законодательством.

7.7. Исполнитель несет ответственность в соответствии с законодательством за объективность и всесторонность рассмотрения обращения, правильность и полноту ответов, направляемых гражданам, соблюдение установленных сроков, своевременность продления сроков. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в соответствующей части в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.8. Сформированные электронные копии документов и прикрепленные к ним ответы хранятся в СЭД. Оригиналы обращений хранятся в архивном помещении Департамента.

Оригиналы обращений и запросов граждан на бумажном носителе хранятся в течение пяти лет в Департаменте. После истечения пяти лет оригиналы обращений и запросов граждан на бумажном носителе уничтожаются по описи.

Для получения копий документов, приложенных к оригиналам обращений и запросов граждан на бумажном носителе, требуется оформление отдельного заявления. Автор обращения имеет право получить приобщенные им приложения к обращению, взамен которых главный специалист Департамента изготавливает копии. Оригиналы обращений возвращать авторам запрещено.

Распечатка сканированных образов документов и электронных документов, полученных с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», межведомственного электронного документооборота и системы электронного документооборота, а также документов, созданных в СЭД в ходе рассмотрения обращения, в целях формирования архива на бумажном носителе не производится.

8. Личный прием граждан

8.1. Личный прием граждан директором Департамента, его заместителями и уполномоченными на то лицами, (далее по тексту – руководители), проводится в соответствии с утвержденным графиком. Предварительная запись на личный прием граждан директором Департамента осуществляется единым контакт-центром здравоохранения по телефону 88005800800 или 08005800800 с понедельника по пятницу с 08.00 до 17.00, с 12.00 до 13.00. Либо при направлении письменного заявления о просьбе принять на личный прием.

Информация о графике и порядке приема доводится до сведения граждан путем опубликования на официальном сайте Департамента, а также на стендах в помещении Департамента.

Прием граждан главным специалистом Департамента осуществляется с понедельника по четверг с 10.00 до 16.00 (обеденный перерыв с 13.00 до 13.45),

в пятницу и предпраздничные дни с 10.00 до 13.00.

8.2. Во время предварительной записи на личный прием гражданин сообщает (или собственноручно заполняет специальную форму) свои фамилию, имя, отчество, адрес проживания, контактный телефон, суть вопроса, который он желает решить в ходе приема. В случае если гражданин отказывается сообщать суть вопроса, может быть отказано в записи на личный прием.

Накануне осуществления приема главный специалист Департамента сообщает гражданину время приема по телефону, указанному в ходе предварительной записи.

8.3. Формы записи на прием передаются руководителям для решения затронутых вопросов.

По результатам рассмотрения вопросов, вынесенных на личный прием, исполнителем составляется мотивированная справка в адрес Департамента, в которой изложены пути решения проблемы, объективная информация по сути поднимаемых вопросов.

8.4. Руководители осуществляют личный прием граждан исключительно по вопросам, относящимся их компетенции.

8.5. Предварительная запись на личный прием к директору Департамента осуществляется при условии, что гражданин обращался ранее с заявлением или жалобой, которые не были рассмотрены (удовлетворены), в Департамент или должностному лицу, руководителю медицинской организации, которые уполномочены на решение соответствующих вопросов.

Правом безусловного и первоочередного приема обладают члены Совета Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды I и II групп, ветераны и инвалиды боевых действий, родители (опекуны, попечители приемных родителей), на попечении которых находятся трое и более детей, дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей.

8.6. Прибыв на личный прием, гражданин проходит процедуру регистрации, для чего предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также знакомится со сведениями, изложенными в оформленной карточке личного приема установленного образца, которую подписывает в случае их подтверждения.

Заявителю отказывают в личном приеме, если у него отсутствует паспорт.

8.6.1. В случае неявки заявителя на личный прием и невозможности рассмотрения обращения без его участия должностное лицо, ведущее прием, переносит рассмотрение его обращения на новый срок, но не более чем на один месяц, о чем главный специалист Департамента сообщает заявителю по телефону.

8.6.2. Лица, находящиеся в нетрезвом состоянии, на личный прием не допускаются и на прием не записываются.

8.6.3. В случае грубого, агрессивного поведения заявителя, совершения им действий, нарушающих общественный порядок, представляющих

непосредственную угрозу для жизни и здоровья окружающих, оскорбления присутствующих на приеме должностных лиц прием может быть прекращен.

8.6.4. Информация об указанных в пункте 8.6.3 настоящей Инструкции фактах поведения гражданина отражается в карточке личного приема.

8.7. В ходе личного приема руководитель сообщает заявителю решение, принятое по сути его обращения. В случае если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

8.8. Результаты личного приема (содержание принятого решения, данных разъяснений) заносятся в карточку личного приема, которая подлежит регистрации в СЭД. Если в ходе личного приема разрешить вопросы, изложенные в обращении, не представляется возможным или подается письменное обращение по не заявленному при предварительной записи вопросу, руководителем дается поручение, и обращение рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

8.9. Карточки личного приема директора Департамента оформляются главным специалистом Департамента.

Оформленные карточки личного приема граждан подписываются руководителем в ходе приема (по которым даются поручения - не позднее трех дней с даты приема), после чего регистрируются.

8.10. Для обеспечения квалифицированного рассмотрения вопросов, поднятых гражданами в ходе личного приема, к участию в личном приеме могут привлекаться руководители и сотрудники структурных подразделений Департамента, подведомственных учреждений, другие должностные лица по решению руководителя, осуществляющего личный прием.

8.11. Лица, признанные судом недееспособными, к участию в приеме не допускаются. Их интересы представляют представители, полномочия которых оформлены в установленном действующим законодательством порядке.

8.12. Руководитель обязан обеспечить прием всех граждан в соответствии со списком предварительной записи, с учетом правил внутреннего трудового расписания и определенного графиком приема времени - принять граждан, которые изъявили желание попасть на прием вне предварительной записи.

8.13. В случае если руководитель, который должен осуществлять личный прием граждан, отсутствует по уважительным причинам (болезнь, командировка, отпуск, участие в совещании), личный прием проводит должностное лицо, которое выполняет его обязанности, или уполномоченное лицо.

Лица, которые отказываются от приема, проводимого должностным лицом, выполняющим обязанности руководителя, который должен осуществлять личный прием, или уполномоченным на ведение личного приема, приглашаются на следующий прием.

8.14. Запись на повторный личный прием к директору Департамента, его заместителям производится не ранее получения заявителем ответа на предыдущее обращение, в случае если заявитель получил устные разъяснения

в ходе личного приема, повторная запись на прием возможна в установленном настоящей Инструкцией порядке.

Ответы на обращения граждан, принятые на личном приеме, готовятся за подписью лица, осуществившего личный прием заявителей, или по его поручению должностным лицом Департамента.

9. Порядок рассмотрения обращений граждан медицинскими организациями, подведомственными Департаменту

9.1. Руководитель медицинской организации организует своевременное рассмотрение обращений граждан, поступивших из Департамента.

В случае перенаправления Департаментом по компетенции обращения руководитель медицинской организации в соответствии с Законом № 59-ФЗ, Законом № 8-ФЗ обеспечивает рассмотрение и направление ответа заявителю в течение 30 дней с момента регистрации обращения в медицинской организации.

В случае направления Департаментом запроса по обращению заявителя руководитель медицинской организации направляет всю информацию (при необходимости с заверенными копиями подтверждающих документов) по обращению в Департамент в течение 15 дней с момента регистрации в СЭД.

10. Осуществление контроля за рассмотрением обращений граждан

10.1. Контрольные поручения по обращениям граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, от депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Законодательного Собрания города Севастополя, подлежат исполнению в установленные действующим законодательством сроки.

10.2. Продление срока рассмотрения обращений граждан:

- срок рассмотрения обращений, стоящих на контроле в Администрации Президента Российской Федерации, Аппарате Правительства Российской Федерации и иных федеральных органах государственной власти, продлевается путем направления уведомления за подписью должностного лица, давшего поручение о рассмотрении обращения. Заявитель в обязательном порядке уведомляется исполнителем о продлении срока рассмотрения обращения с указанием причин продления.

Контрольное обращение считается исполненным только после направления, подписанного Губернатором города Севастополя, его заместителями, руководителями исполнительных органов государственной власти города Севастополя, ответа в вышестоящий орган государственной власти.

Обращение, на которое дается промежуточный ответ, с контроля не снимается.

В случае продления срока рассмотрения обращения главным специалистом

Департамента в СЭД делается соответствующая отметка.

10.3. Внутренний контроль за исполнением порученных Департаменту обращений граждан осуществляет общий отдел Организационно-правового управления Департамента.

В целях осуществления внутреннего контроля главный специалист Департамента еженедельно по четвергам:

- до 10:00 готовит предварительный отчет по исполнительской дисциплине по рассмотрению обращений граждан, по форме согласно приложению к Инструкции, и направляет его в структурные подразделения Департамента для оперативного исполнения обращений;

- до 17:00 вносит в отчет корректировки и формирует окончательный отчет;

- в 17:00 представляет окончательный отчет директору Департамента для рассмотрения и принятия организационных мер.

Приложение к Инструкции

Еженедельный отчет по исполнительской дисциплине
 по рассмотрению обращений граждан по состоянию на _____, формируемый СЭД

Дополнительный контроль			
Итого:			
Список обращений граждан, находящихся на контроле Правительства Севастополя, срок исполнения которых истекает:			
Итого:			
Список обращений граждан, находящихся на контроле Правительства Севастополя, срок исполнения которых истекает:			
Итого:			
Список обращений граждан, находящихся на контроле Департамента здравоохранения города Севастополя, срок исполнения которых истекает:			
Итого:			
Список обращений граждан, находящихся на контроле Департамента здравоохранения города Севастополя, срок исполнения которых истекает:			
Итого:			

Еженедельный отчет по исполнительской дисциплине
 по рассмотрению обращений граждан по состоянию на _____
Читайте внимательно резолюцию всех! вышестоящих руководителей
 Обращения невыполненные, срок ответа которых истек

Номер документа	Срок	Исполнитель	Исходящий документ На какой стадии рассмотрения находится документ

Обращения невыполненные, срок ответа которых истекает

Поступившие в Департамент			
Номер документа	Срок	Исполнитель	Исходящий документ На какой стадии рассмотрения находится документ

Поступившие из Правительства Севастополя

Номер документа	Срок	Исполнитель	Исходящий документ На какой стадии рассмотрения находится документ

Срочные запросы

Номер документа	Срок	Исполнитель	На какой стадии исполнения/ Промежуточный ответ

Обращения, находящиеся на дополнительном контроле

Номер документа	Срок	Исполнитель	Ответ дополнительного контроля/ На какой стадии рассмотрения находится документ

Ответы с нарушением сроков исполнения

Номер документа	Срок	Исполнитель	Ответ
