

Утвержден  
распоряжением Министерства здравоохранения  
Московской области от 30 января 2007 года № 3-Р  
(с изменениями, внесенными распоряжениями  
Министерства здравоохранения Московской области  
от 16.07.2012 №12-Р, от 23.09.2014 № 22-Р,  
от 13.01.2015 № 1-Р)

## РЕГЛАМЕНТ

### исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Московской области

#### I. Общие положения

1. Регламент исполнения государственной функции по рассмотрению обращений граждан в Министерстве здравоохранения Московской области (далее – Регламент), разработан в целях обеспечения объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции Министерства здравоохранения Московской области, и подготовки письменных ответов на них в порядке, установленном законодательством (далее - государственная функция).

2. Исполнение государственной функции по рассмотрению обращений граждан по вопросам, относящимся к компетенции Министерства здравоохранения Московской области, осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» <\*>;
- Законом Московской области от 05.10.2006 № 164/2006-ОЗ «О рассмотрении обращений граждан» <\*\*\*>.

3. Государственная функция исполняется Министерством здравоохранения Московской области (далее – Министерство) в соответствии с Положением о Министерстве, утвержденным постановлением Московской области от 17.10.2007 № 790/28 «О Положении, структуре и штатной численности Министерства здравоохранения Московской области» (с последующими изменениями и дополнениями).

4. Рассмотрение обращений в Министерстве в соответствии с настоящим Регламентом осуществляется должностными лицами:

- министром здравоохранения Московской области (далее – министр);
- первым заместителем министра здравоохранения Московской области (далее – первый заместитель министра);
- заместителями министра здравоохранения Московской области (далее – заместитель министра);
- руководителями структурных подразделений Министерства (далее – руководители);
- специалистами структурных подразделений Министерства (далее – специалисты).

5. Государственная функция по рассмотрению обращений граждан включает рассмотрение письменных обращений граждан и личный прием граждан.

6. Государственная функция не исполняется, если:

- в обращении гражданина содержится вопрос, по которому ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в

обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, при условии, что указанное обращение и предыдущие обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося и почтовый адрес для ответа;
- текст письменного обращения не поддается прочтению;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;
- обращения лиц, которые решением суда, вступившим в законную силу, признаны недееспособными;
- обращения, передаваемые через представителя, чьи полномочия не удостоверены в установленном законом порядке;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения;
- в обращении содержатся материалы клеветнического характера, нецензурные либо оскорбительные выражения, содержащие угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

-----  
 <\*> «Собрание законодательства РФ», 08.05.2006, № 19, ст. 2060;  
 <\*\*\*> «Ежедневные новости. Подмоскowie», № 189, 11.10.2006.

## **2. Административные процедуры**

Административные процедуры по исполнению государственной функции включают в себя:

2.1. Административные процедуры рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в Министерство.

2.2. Административные процедуры осуществления личного приема граждан в Министерстве.

### **2.1. Административные процедуры рассмотрения письменных обращений граждан, поступивших в Министерство**

Исполнение государственной функции по рассмотрению письменных обращений граждан (далее – письменные обращения), поступивших в Министерство, включает в себя следующие административные процедуры:

2.1.1. Прием, первичная обработка, регистрация и предварительное рассмотрение письменных обращений.

2.1.2. Направление письменных обращений для рассмотрения в структурные подразделения Министерства.

2.1.3. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов в структурных подразделениях Министерства.

2.1.4. Соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и контроль за их исполнением в Министерстве.

2.1.5. Рассмотрение обращений, поступивших на пейджер Губернатора Московской области.

2.1.6. Информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения письменных обращений, поступивших в Министерство.

#### **2.1.1. Прием, первичная обработка, регистрация**

### и предварительное рассмотрение письменных обращений

1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление письменного обращения гражданина (далее – письменное обращение) в Министерство.

2. Письменное обращение (в том числе телеграмма) может поступить по почте, по электронной почте, быть передано по факсу или доставлено непосредственно гражданином.

3. Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование государственного органа, в которое направляется письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ или уведомление о переадресации обращения, изложение сути предложения, заявления или жалобы, личную подпись гражданина и дату.

В случае необходимости к письменному обращению прилагаются документы и материалы либо их копии.

4. Обращение, направленное по электронной почте, должно содержать наименование государственного органа или фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, которому оно адресовано, изложение существа обращения, фамилию, имя, отчество обращающегося, почтовый адрес гражданина (местожительство), электронный адрес (e-mail), контактный телефон, дату.

5. Письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, поступают в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий в Управлении организационной и документационной работы Министерства (далее – отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий).

6. Специалистами отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий осуществляется первичная обработка поступивших письменных обращений:

- проверяются правильность адресования корреспонденции и целостность упаковки;
- проводится сверка реестров на корреспонденцию, поступившую фельдсвязью;
- вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются), к тексту письменного обращения подкалывается конверт;
- поступившие документы (паспорта, военные билеты, трудовые книжки, пенсионные удостоверения, фотографии и другие подобные приложения к письму) подкалываются впереди текста письменного обращения. В случае отсутствия самого текста письменного обращения специалистом отдела документационного обеспечения, принимающим почту, составляется справка с текстом: "Письменного обращения в адрес Министерства здравоохранения Московской области нет", датой и личной подписью, которая прилагается к поступившим документам;
- ошибочно поступившие (не по адресу) письменные обращения возвращаются на почту невскрытыми;
- на письменные обращения, поступившие с денежными знаками (кроме изъятых из обращения), ценными бумагами (облигациями, акциями и т.д.), подарками, на заказные письма с уведомлением, в которых при вскрытии не обнаружилось письменного вложения, а также в случаях, когда в конвертах обнаруживается недостача документов, упомянутых авторами в описях на ценные письма, составляется акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта хранится в отделе документационного обеспечения, второй приобщается к поступившему письменному обращению и передается в структурное подразделение Министерства по компетенции для исполнения.

7. Прием письменных обращений непосредственно от граждан производится в отделе документооборота и обеспечения основных мероприятий. Если письменное обращение принято в структурном подразделении Министерства, его сотрудник должен передать его в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий для регистрации. Не принимаются письменные обращения, не содержащие фамилии, имени и отчества, подписи обратившегося гражданина и адреса для ответа. По просьбе обратившегося гражданина ему выдается расписка с указанием даты приема письменного обращения, количества принятых листов и сообщается

телефон для справок по обращениям граждан. Никаких отметок на копиях или вторых экземплярах принятых письменных обращений не делается.

8. Обращения с пометкой "лично", поступившие на имя:

- министра - вскрываются в отделе документационного обеспечения;
- других должностных лиц Министерства - передаются адресатам не вскрытыми.

В случае, если письменное обращение, поступившее с пометкой "лично", не является письмом личного характера, получатель должен передать его в отдел документационного обеспечения для регистрации.

9. Специалист отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий обязан не вскрывать конверт полученного письменного обращения, уведомить о получении данного письменного обращения заведующего отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий и действовать в соответствии с установленными мерами безопасности при приеме и регистрации поступающей в Министерство корреспонденции при получении следующих письменных обращений:

- нестандартных по весу, размеру, форме;
- имеющих неровности по бокам;
- заклеенных липкой лентой;
- имеющих странный запах, цвет;
- в конверте которых прощупываются вложения, нехарактерные для почтовых отправлений (порошок и т.д.).

10. Поступившие ответы на поручения о рассмотрении письменных подведомственных и других организации передаются исполнителю для работы без регистрации.

11. Обращения, поступившие на пейджер Губернатора Московской области, принимаются и учитываются в приемной министра.

12. В случае если обращение написано на иностранном языке или точно - рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения такого обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. Руководителем подразделения, принявшим решение о продлении срока рассмотрения обращения, заявителю направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;

13. Первичная обработка и регистрация письменных обращений в отделе документационного обеспечения производится в течение 1 дня с момента поступления в Министерство.

14. На поступившие в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий письменные обращения в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп "Министерство здравоохранения Московской области". В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение.

15. Специалист отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий производит регистрацию письменных обращений в течение трёх дней с даты поступления в межведомственной системе электронного документооборота (далее – МСЭД);

16. При регистрации:

- производится сканирование всех обращений на бумажных носителях;
- в регистрационной карточке МСЭД указывается фамилия и инициалы заявителя (в именительном падеже), его адрес или адрес электронной почты. Если письмо подписано двумя и более авторами, то регистрируются первые два, в том числе автор, в адрес которого будет направлен ответ. Общее число авторов (граждан, подписавших письмо) указывается в примечании. Такое обращение считается коллективным. Коллективными также считаются обращения от имени коллектива организации;
- отмечается тип доставки (Почта России, телеграмма, заказная почта, электронная почта т.п.). Если письмо переслано, указывается, откуда оно поступило (Министерство здравоохранения РФ, Аппарат Правительства РФ и т.п.) отмечают дату, номер сопроводительного письма;

- прочитывается обращение, определяется тематика, выявляются поставленные заявителем вопросы;
- проверяется обращение на повторность, при необходимости сверяется с предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, если со времени направления заявителем первого обращения истёк срок рассмотрения, либо заявитель не удовлетворён полученным ответом;
- заполняется тематика в соответствии с Тематическим классификатором обращений граждан в программе МСЭД;
  - осуществляется предварительное рассмотрение обращения для принятия решения о передаче на рассмотрение.

17. Решение о направлении обращения на рассмотрение в структурные подразделения принимаются министром или первым заместителем министра;

18. По результатам предварительного рассмотрения письменных обращений заведующий отделом принимает решение:

- о передаче письменного обращения на рассмотрение министру;
- о передаче письменного обращения на рассмотрение первому заместителю министра;
- о передаче письменного обращения на рассмотрение заместителям министра;
- о передаче письменного обращения на рассмотрение в структурные подразделения Министерства по компетенции;
- о возврате письменного обращения, поступившего в Министерство не по назначению.

19. Письменные обращения, в отношении которых заведующим отделом принято решение о передаче их на рассмотрение заместителями министра, руководителями структурных подразделений в соответствии с направлениями их деятельности, возвращаются в тот же день специалистам отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий для размещения на стенде передачи документированной информации структурным подразделениям Министерства.

20. Пункт исключен.

21. На рассмотрение министру направляются письменные обращения, на которые имеются поручения Губернатора Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области; Председателя Московской областной Думы и его заместителей, председателей комитетов и депутатов Московской областной Думы; руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации; руководителей федеральных органов исполнительной власти; руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти по Московской области; руководителей центральных исполнительных органов государственной власти, государственных органов Московской области; письменные обращения, связанные с летальными исходами больных;

22. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

### 2.1.2. Направление письменных обращений для рассмотрения в структурные подразделения Министерства

1. Основанием для направления письменных обращений для рассмотрения в структурные подразделения Министерства является принятие министром решения в отношении порядка, сроков рассмотрения и ответственных исполнителей, а также принятие решения заведующим отделом по результатам предварительного рассмотрения письменных обращений.

2. Письменные обращения, в отношении которых заведующим отделом принято решение о передаче их на рассмотрение заместителями министра, руководителями структурных подразделений в соответствии с направлениями их деятельности, размещаются специалистами отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий на стенде передачи документированной информации структурным подразделениям Министерства в день принятия решения заведующим отделом.

3. Рассмотренные министром письменные обращения размещаются специалистами отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий на стенде передачи документированной информации структурным подразделениям Министерства после внесения в карточки регистрационного учета письменных обращений дополнительных сведений о принятых министром решений в отношении порядка, сроков рассмотрения и ответственных исполнителях.

4. Письменные обращения без подписи, без указания фамилия, имени и отчества гражданина, обратного адреса, содержащие конкретные вопросы, направляются для сведения в структурные подразделения Министерства по компетенции и после ознакомления с ними списываются в дело специалистом соответствующего структурного подразделения Министерства.

5. Доставку письменных обращений заместителям министра, руководителям структурных подразделений Министерства осуществляют специалисты, ответственные за ведение делопроизводства в данных структурных подразделениях.

6. Специалисты, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства, не реже двух раз в день получают письменные обращения в отделе документационного обеспечения со стенда передачи документированной информации структурным подразделениям Министерства и передают их на рассмотрение заместителями министра и руководителями структурных подразделений в тот же день.

#### 2.1.3. Рассмотрение письменных обращений и подготовка ответов в структурных подразделениях Министерства

1. Основанием для начала рассмотрения письменного обращения в структурных подразделениях Министерства является поступление зарегистрированного в установленном порядке письменного обращения.

2. Ответственность за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства по письменным обращениям возлагается на специалистов, определенным соответствующим приказом по Министерству.

3. Специалисты, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства, получившие письменные обращения из отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий со стенда передачи документированной информации структурным подразделениям Министерства, осуществляют в тот же день их регистрацию и передают их заместителям министра и (или) руководителям структурных подразделений для рассмотрения.

4. Письменные обращения могут рассматриваться непосредственно в структурных подразделениях Министерства (в том числе с выездом на место) или их рассмотрение может быть поручено руководителям государственных учреждений здравоохранения Московской области, государственных образовательных учреждений Московской области, организаций и учреждений аптечной сети Московской области, иному органу или должностному лицу.

5. Заместители министра и(или) руководители структурных подразделений Министерства принимают решение в отношении порядка, сроков рассмотрения письменных обращений и ответственных исполнителях (с учетом поручения, данного министром).

6. Принятое заместителями министра и(или) руководителями структурных подразделений Министерства решение о порядке рассмотрения письменного обращения оформляется в виде поручения на бланке установленной формы, или резолюции в МСЭД.

7. Поручение или резолюция должны содержать:

- фамилии(ю) и инициалы лиц(а), которым(ому) поручается рассмотрение письменного обращения;
- лаконично сформулированный текст, предписывающий действие; порядок и срок исполнения;
- подпись руководителя с расшифровкой и датой.

Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому исполнителю самостоятельное действие, порядок и срок исполнения поручения.

8. Письменные обращения, поступившие из редакции средств массовой информации, органов политических партий и общественных организаций (в том числе с просьбой проинформировать о результатах рассмотрения) рассматриваются как обычные письменные обращения.

9. Письменные обращения с просьбами о личном приеме должностными лицами рассматриваются как обычные обращения. При необходимости авторам направляются сообщения о порядке работы Министерства, а письменные обращения оформляются "В дело" как исполненные.

10. В случае, если рассмотрение вопроса, содержащегося в письменном обращении, не входит в компетенцию Министерства, то письменное обращение списывается и в течение пяти дней, с уведомлением об этом обратившегося гражданина, пересылается по принадлежности в орган, компетентный решать данный вопрос. Письменные обращения, присланные не по принадлежности из государственных органов и других организаций, возвращаются в направившие их государственные органы и организации.

11. Сопроводительные письма к письменным обращениям, направляемым на рассмотрение подведомственные Министерству учреждения и другие организации, подписываются руководителем осуществляющего рассмотрение структурного подразделения Министерства. Одновременно за той же подписью обратившемуся гражданину направляется уведомление о том, куда направлено его письменное обращение.

12. Сопроводительные письма к письменным обращениям, рассмотрение которых не входят в компетенцию Министерства, и направляемым по ведомственной принадлежности или возвращаемым в направившую организацию, подписываются заведующим отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий.

13. Принятые заместителями министра и(или) руководителями структурных подразделений Министерства решение о порядке рассмотрения письменного обращения регистрируются специалистами, ответственными за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства, после чего письменные обращения передаются непосредственным исполнителям (далее – исполнители).

14. Рассмотрение исполнителем письменного обращения осуществляется в соответствии с данным ему поручением вышестоящим руководителем.

При необходимости рассмотрения письменного обращения подведомственными Министерству учреждениями и другими организациями в них направляется сопроводительное письмо с соответствующим поручением и приложением копии письменного обращения. Подлинник письменного обращения для рассмотрения не направляется.

15. В случае, если письменное обращение, по мнению исполнителя, направлено не по принадлежности, исполнитель, по согласованию с руководителем структурного подразделения Министерства, в двухдневный срок возвращает это письменное обращение в отдел документационного обеспечения для последующего передачи его для рассмотрения по компетенции в соответствующее структурное подразделение Министерства.

16. Письменные обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, не рассматриваются и возвращаются в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий с резолюцией «В дело».

17. Письменные обращения без подписи, без указания фамилия, имени и отчества заявителя, обратного адреса, содержащие конкретные вопросы, переданные отделом документооборота и обеспечения основных мероприятий для сведения в структурное подразделение Министерства по компетенции, списываются в дело после ознакомления с ними специалистом соответствующего структурного подразделения Министерства и возвращаются в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий.

18. Письменные обращения без подписи, без указания фамилия, имени и отчества гражданина, обратного адреса, в которых содержится информация о совершенном или готовящемся преступлении, по согласованию с руководителем, поручившим рассмотрение письменного обращения, направляются в правоохранительные органы. В этом случае

сопроводительное письмо подписывается руководителем структурного подразделения Министерства.

19. На письменные обращения, не являющиеся предложениями, заявлениями, жалобами, не содержащие конкретных предложений или просьб (в том числе стандартные поздравления, соболезнования, письменные обращения, присланные для сведения и т.д.), ответы, как правило, не даются.

20. В случае, если письменное обращение того же лица (группы лиц) и по тем же основаниям было ранее рассмотрено, и во вновь поступившем письменном обращении отсутствуют основания для пересмотра ранее принятых решений, должностное лицо, которому направлено письменное обращение, вправе принять решение об оставлении его без рассмотрения по существу, уведомив об этом гражданина. В случае, если гражданин продолжает обращаться в Министерство с вопросом, по которому он неоднократно получал ответы, руководителем структурного подразделения Министерства может быть принято решение о прекращении с этим гражданином переписки по данному вопросу.

21. В случае, если по вопросам, содержащимся в письменном обращении, проводится предварительное либо судебное следствие с участием того же лица (группы лиц), гражданин уведомляется о том, что ответ на обращение будет ему дан соответствующими органами.

22. В случае, если по вопросу, содержащемуся в письменном обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение, должностное лицо, которому направлено обращение, вправе принять решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, уведомив об этом заявителя.

23. В случае возражения третьих лиц, в интересах которых подано письменное обращение, рассмотрение письменного обращения прекращается.

24. В случае, если рассмотрение письменного обращения поручено нескольким исполнителям, то подготовку ответа гражданину осуществляет исполнитель, указанный в резолюции, направленной по МСЭД первым. Соисполнители по рассмотрению письменного обращения не позднее семи дней до истечения срока исполнения письма обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

25. Исполнитель имеет право:

- запрашивать и получать от государственных учреждений здравоохранения, медицинских образовательных учреждений, фармацевтических организаций Московской области, иных организаций информацию и материалы, необходимые для рассмотрения письменного обращения и подготовки на него ответа;
- вносить руководителю предложения об изменении порядка рассмотрения поставленных гражданином в письменном обращении вопросов, если в ходе рассмотрения стали известны дополнительные обстоятельства;
- вносить руководителю предложения: о проведении личной беседы с гражданином; приглашении необходимых должностных лиц для оперативного решения поставленных гражданином вопросов; о привлечении к рассмотрению письменных обращений необходимых должностных лиц и экспертов; о принятии необходимых организационных и управленческих решений при рассмотрении письменных обращений (в том числе подготовке проектов локальных нормативных актов Министерства);
- требовать от организаций и учреждений, которым было поручено рассмотрение письменного обращения, дополнительной проверки, если из полученного ответа следует, что рассмотрены не все вопросы, поставленные в письменном обращении, или ответ не соответствует установленным требованиям;
- осуществлять снятие копий со всех необходимых документов, относящихся к рассмотрению письменного обращения.

26. Должностные лица Министерства, виновные в нарушении законодательства о порядке рассмотрения обращений граждан несут ответственность предусмотренную законодательством Российской Федерации.



При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов

27. При утрате исполнителем письменных обращений руководителем назначается служебное расследование, о результатах которого информируется министр.

28. При уходе в отпуск исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении письменные обращения временно замещающему его работнику. При переводе на другую работу или освобождении от занимаемой должности в Министерстве исполнитель обязан сдать все числящиеся у него на исполнении письменные обращения работнику, ответственному за делопроизводство в структурном подразделении Министерства.

29. Результатом рассмотрения письменного обращения является подготовка и направление ответа гражданину.

30. Текст ответа на письменное обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать ответ на все поставленные в письменном обращении вопросы. При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать о принятых мерах.

31. В ответах, адресованных органам, учреждениям и должностным лицам, по поручению которых рассматривалось письменное обращение, должно быть указано о том, что гражданин проинформирован о результатах рассмотрения его обращения и в какой форме. В ответах по результатам рассмотрения коллективных обращений указывается, кому именно из авторов дан ответ.

32. При необходимости, исполнитель может составить справку о результатах рассмотрения письменного обращения (например, в случаях, если ответ гражданину был дан по телефону или при личной беседе, либо при рассмотрении письменного обращения выявлены обстоятельства, не отраженные в ответе, но существенные для рассмотрения дела).

33. По результатам рассмотрения письменного обращения может быть принят локальный нормативный акт Министерства. В случае, если экземпляр принятого Министерством локального нормативного акта направляется заявителю, подготовки специального ответа не требуется.

34. Приложенные к письменному обращению подлинники документов, присланные гражданином, остаются в деле, если в письменном обращении не содержится просьба об их возврате.

35. Ответы гражданам и в контролирующую рассмотрение письменных обращений органы и учреждения (если они не подключены к МСЭД) печатаются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве. В левом нижнем углу ответа обязательно указывается фамилия исполнителя и номер его служебного телефона.

36. Подлинники письменных обращений граждан возвращаются в федеральные органы исполнительной власти только при наличии на них штампа "Подлежит возврату" или специальной отметки о возврате в сопроводительном письме.

37. Если на письменное обращение дается промежуточный ответ, то в тексте промежуточного ответа указывается срок окончательного разрешения вопроса.

38. Ответы на письменные обращения подписывают руководители структурных подразделений Министерства в пределах своей компетенции, по поручению и согласованию в МСЭД заместителями министра по курируемым направлениям деятельности, ответы на благодарственные письменные обращения подписывают руководители структурных подразделений Министерства в пределах своей компетенции.

39. Ответы на письменные обращения, адресованные конкретному должностному лицу Министерства по его компетенции, подписываются этим должностным лицом.

40. Ответы на письменные обращения, на которые имеются поручения:

- Администрации Президента Российской Федерации;

- Губернатора Московской области;
  - первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области;
  - Председателя Московской областной Думы и его заместителей;
  - председателей комитетов и депутатов Московской областной Думы;
  - руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации;
  - Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации;
  - Уполномоченного по правам человека в Московской области;
  - руководителей федеральных органов исполнительной власти;
  - руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти по Московской области;
  - руководителей центральных исполнительных органов государственной власти, государственных органов Московской области;
- подписывают: министр, по поручению министра - первый заместитель министра, заместители министра.

41. Ответы на письменные обращения, связанные с летальными исходами больных, подписывают министр, первый заместитель министра, по поручению министра - заместители министра.

42. Завершением рассмотрения письменного обращения является направление в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий и принятие последним материалов, связанных с его рассмотрением, для снятия с контроля исполнения письменного обращения:

- подготовленного и подписанного в установленном порядке ответа;
- регистрационной карточки письменного обращения, оформленной в соответствии с инструкцией по работе с блоком «Обращения граждан», размещенной в разделе «Служба технической поддержки» в МСЭД;
- материалов, относящихся к его рассмотрению.

43. Специалист отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий проверяет правильность оформления ответа. Ответы, не соответствующие установленным требованиям, возвращаются исполнителю для доработки.

44. Направление в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий материалов, связанных с рассмотрением письменных обращений, осуществляют специалисты, ответственные за ведение делопроизводства в структурных подразделениях Министерства, после внесения соответствующих учетных данных о завершении рассмотрения письменных обращений в данном структурном подразделении Министерства.

#### 2.1.4. Соблюдение сроков рассмотрения письменных обращений и контроль за их исполнением в Министерстве

1. Поступившие в структурные подразделения Министерства письменные обращения рассматриваются в срок до тридцати дней со дня их регистрации в Министерстве, а письменные обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки - в срок до пятнадцати дней.

2. Рассмотрение письменных обращений, содержащих вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, производится безотлагательно.

3. В случае, если письменное обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения письменного обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

4. В соответствии с поручениями министра может быть установлен более короткий срок рассмотрения письменных обращений, в том числе взятых на особый контроль исполнения.

5. Первый заместитель министра, заместители министра, руководители вправе устанавливать сокращенные сроки рассмотрения отдельных письменных обращений.

6. На особый контроль исполнения берутся письменные обращения:

- на которые имеются поручения Администрации Президента Российской Федерации, Губернатора Московской области, первых заместителей и заместителей Председателя Правительства Московской области; Председателя Московской областной Думы и его заместителей, председателей комитетов и депутатов Московской областной Думы; руководителей и членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации; Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации; Уполномоченного по правам человека в Московской области; руководителей федеральных органов исполнительной власти; руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной государственной власти по Московской области; руководителей центральных исполнительных органов государственной власти, государственных органов Московской области;
- связанные с летальными исходами больных; с конкретными нарушениями законных прав и интересов граждан; с вопросами, имеющим большое общественное значение.

7. Решение о постановке письменного обращения на контроль вправе принять министр, первый заместитель министра, заместители министра, руководители структурных подразделений Министерства.

8. В случае, если в ответе, полученном от организации, рассматривавшей письменное обращение, указывается, что вопрос, поставленный заявителем, будет решен в течение определенного периода времени, такое письменное обращение может быть поставлено руководителем структурного подразделения Министерства на дополнительный контроль, и хранится у исполнителя до окончательного решения вопроса.

9. В случаях, требующих для рассмотрения вопросов, поставленных в письменном обращении, проведения специальной проверки, истребования дополнительных материалов, принятия других мер, сроки рассмотрения письменных обращений граждан могут быть продлены на срок не более, чем на 30 дней.

10. Уведомление о продлении срока рассмотрения письменного обращения (промежуточный ответ) заблаговременно (за 3 дня до истечения установленного срока исполнения) направляется гражданину, а также органу, установившему контроль за рассмотрением данного письменного обращения, с обоснованием необходимости продления сроков. Исполнитель обязан заблаговременно согласовать с органом, установившим контроль за рассмотрением данного письменного обращения, продление срока рассмотрения письменного обращения.

11. Продление сроков производится специалистом отдела документационного обеспечения на основании решения руководителя структурного подразделения Министерства, оформленного в виде резолюции на регистрационную карточку письменного обращения или, при необходимости, на служебной записке, подготовленной исполнителем.

12. Основанием для снятия с контроля исполнения письменного обращения является внесение соответствующих сведений об исполнении в регистрационную карточку письменного обращения в МСЭД.

13. Внесение соответствующих сведений об исполнении в регистрационную карточку письменного обращения в системе МСЭД производится специалистом отдела документационного обеспечения на основании представленных исполнителем:

- подготовленного и подписанного в установленном порядке ответа;
- регистрационной карточки письменного обращения, оформленной для ее закрытия в соответствующем порядке;
- подлинника письменного обращения и всех материалов, относящихся к его рассмотрению.

14. Контроль за правильностью списания письма в дело осуществляет специалист отдела документационного обеспечения, ответственный за работу с письменными обращениями граждан.

15. После регистрации ответа отдел документационного обеспечения обеспечивает

отправку писем. Отправление ответов без регистрации в отделе документационного обеспечения не допускается.

16. Хранение рассмотренных письменных обращений со всеми материалами, относящимися к его рассмотрению, осуществляется централизованно в отделе документационного обеспечения (в электронном виде). Итоговое оформление дел, связанных с рассмотрением письменных обращений, для архивного хранения осуществляется в отделе документационного обеспечения соответствии с требованиями Инструкции по делопроизводству в Министерстве.

17. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется:  
- в целом по Министерству отделом документооборота и обеспечения основных мероприятий ;  
- в структурных подразделениях Министерства - специалистами, ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства.

18. Отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий обеспечения регулярно готовит информационно-аналитические материалы о поступающих в Министерство обращениях граждан, результатах их рассмотрения и представляет их министру, а также в установленном порядке в Администрацию Губернатора Московской области.

#### 2.1.5. Рассмотрение обращений, поступивших пейджер Губернатора Московской области

1. Организацию рассмотрения поступивших в Министерство обращений, адресованных пейджер Губернатора Московской области, осуществляет специалист отдела организационной работы в Управлении организационной и документационной работы Министерства в приемной министра.

2. После поступления в Министерство обращений, адресованных на пейджер Губернатора Московской области, специалист отдела документационного обеспечения в приемной министра в срок, не превышающем четыре часа со времени поступления, производит их регистрацию и направляет для подготовки ответов в структурные подразделения Министерства по компетенции.

3. Ответы на обращения, адресованные пейджер Губернатора Московской области, готовятся специалистами структурных подразделений Министерства по компетенции и в течение суток со времени регистрации данных обращений в Министерстве направляются в установленном порядке в Главное управление информационной политики Московской области за подписью руководителей структурных подразделений Министерства.

4. Материалы, связанные с рассмотрением обращений, адресованных на пейджер Губернатора Московской области, в том числе копии направленных ответов и регистрационные карточки, оформленные в установленном порядке, передаются в отдел документационного обеспечения для хранения в течение одного года. По истечении одного года материалы, связанные с рассмотрением обращений, адресованных на пейджер Губернатора Московской области, уничтожаются в установленном порядке.

5. При подготовке отделом документационного обеспечения информационно-аналитических материалов о поступающих в Министерство обращениях граждан учитываются результаты работы по рассмотрению поступивших в Министерство обращений, адресованных на пейджер Губернатора Московской области.

#### 2.1.6. Информирование граждан о порядке и ходе рассмотрения письменных обращений, поступивших в Министерство

1. Информация о порядке рассмотрения письменных обращений предоставляется:  
- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, электронной техники;  
- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов.

2. Информирование граждан при обращении их по телефону о рассмотрении письменных обращений осуществляется:

- в целом по Министерству – специалистами отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий;
- в структурных подразделениях Министерства - специалистами, ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях Министерства.

3. Информация о порядке рассмотрения письменных обращений предоставляются по следующим вопросам:

- о получении письменного обращения и направлении его на рассмотрение исполнителю;
- об отказе в рассмотрении письменного обращения;
- о продлении срока рассмотрения письменного обращения;
- о результатах рассмотрения письменного обращения.

4. При получении запроса по телефону специалист подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившегося гражданина по интересующим его вопросам. Ответ должен начинаться с информации о том, что гражданин позвонил в Министерство. В ходе ответа специалист:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество;
- предлагает абоненту представиться;
- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- лаконично дает ответ по существу вопроса;
- при невозможности в момент обращения ответить на поставленный вопрос предлагает обратившемуся с вопросом гражданину перезвонить в конкретный день и в определенное время;
- при невозможности ответить на поставленный вопрос, гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5. Во время телефонного разговора специалист должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

## **2.2. Административные процедуры осуществления личного приема граждан в Министерстве**

1. Основанием для начала исполнения государственной функции является поступление устного обращения гражданина для рассмотрения интересующих его вопросов на личном приеме в Министерстве (далее – устное обращение).

2. Устное обращение может поступить непосредственно от гражданина при личном посещении им Министерства, или по телефону.

3. Устные обращения рассматриваются на личном приеме, осуществляемом в Министерстве должностными лицами:

- министром здравоохранения Московской области (далее – министр);
- первым заместителем министра здравоохранения Московской области (далее – первый заместитель министра);
- заместителями министра здравоохранения Московской области (далее – заместитель министра);
- руководителями структурных подразделений Министерства (далее – руководители).

4. График личного приема граждан должностными лицами Министерства (далее – график) составляется ежегодно и утверждается приказом Министерства.

5. График размещается на сайте Министерства [www.mz.mosreg.ru](http://www.mz.mosreg.ru).

6. Составление графика Министерства осуществляется отделом документооборота и обеспечения основных мероприятий.

7. Должностные лица ведут приём граждан один раз в неделю в соответствии с утвержденным на текущий год графиком.

8. Организацию личного приема граждан министром осуществляет специалист отдела документооборота и обеспечения основных мероприятий обеспечения в соответствии с графиком на текущий год. Запись на личный прием к министру осуществляется в приемной министра (в том числе по телефону) в день, предшествующий дню личного приема.

9. Организацию личного приема граждан другими должностными лицами Министерства в соответствии с утвержденным графиком осуществляют специалисты соответствующих структурных подразделений Министерства.

10. Прибывший на личный прием в Министерство гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

11. Личный приём граждан осуществляется в порядке очерёдности. Граждане, имеющие установленное действующим законодательством право внеочередного приема, а также беременные женщины, принимаются вне очереди.

12. На гражданина, прибывшего на личный прием к должностному лицу, оформляется карточка личного приема. Карточку личного приема оформляют специалисты, осуществляющие организацию личного приема граждан в Министерстве.

13. В карточку личного приема гражданина заносятся содержание устного обращения, данные документа, удостоверяющего личность гражданина, сведения, необходимые для рассмотрения устного обращения, результаты рассмотрения.

14. Специалисты, осуществляющие организацию личного приема граждан в Министерстве, ведут картотечный учет личного приема граждан; консультируют гражданина, разъясняют порядок разрешения его вопроса, составляют краткую аннотацию обращения и результат приема («Разъяснено», «Оказана помощь», «Направлен в органы местного самоуправления», «Записан на приём к руководителю»).

15. Специалисты, осуществляющие организацию личного приема граждан в Министерстве вправе, по согласованию с должностным лицом, направить гражданина на беседу для решения вопроса в соответствующие подразделения Министерства, другие органы управления и учреждения, либо в органы местного самоуправления.

16. В случае повторного обращения гражданина на личный прием осуществляется подборка всех материалов по ранее имевшимся обращениям. Подобранные материалы представляются должностному лицу, ведущему личный приём.

17. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, рассматривает устные обращения и по результатам рассмотрения принимает необходимые решения:

- 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;
- в случае, если факты и обстоятельства, изложенные в устном обращении, требуют дополнительной проверки и изучения, должностное лицо поручает дальнейшее рассмотрение структурному подразделению Министерства по компетенции и в дальнейшем такое обращение рассматривается в порядке, предусмотренном для письменных обращений;
- в случае, если в устном обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или данного должностного лица, то гражданину даются разъяснения, куда и в каком порядке ему следует обратиться;
- об отказе в дальнейшем рассмотрении обращения, если гражданину ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

18. Результаты рассмотрения устного обращения и принятые должностным лицом, осуществляющим личный прием, решения заносятся в карточку личного приема.

19. Во время личного приема гражданин имеет возможность изложить свое обращение в письменной форме. Письменное обращение, полученное непосредственно от гражданина при личном приеме, передается в отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий для регистрации и рассматривается как обычное письменное обращение.

20. Во время личного приема гражданин имеет возможность представить необходимые документы, относящиеся к рассмотрению вопросов, содержащихся в устном обращении.

21. Должностные лица, осуществляющие личный прием, имеют право, в случае необходимости, запрашивать дополнительные материалы и получать объяснения у обратившихся граждан и иных юридических и физических лиц по существу поставленных в ходе личного приема гражданином вопросов, а также осуществлять снятие копий с

представленных гражданином необходимых документов, относящихся к рассмотрению его устного обращения.

22. По окончании личного приема должностное лицо доводит до сведения заявителя свое решение, информирует о том, кому будет поручено рассмотрение и принятие мер по его обращению, откуда он получит ответ, либо разъясняет: где, кем и в каком порядке может быть рассмотрено его обращение по существу.

23. По результатам рассмотрения на личном приеме устных обращений должностными лицами, ведущими личный прием, может быть принято решение о постановке на контроль исполнения поручений, данных в ходе рассмотрения данного устного обращения.

24. По окончании личного приема должностное лицо передает карточки личного приема соответствующему специалисту, осуществляющему организацию личного приема граждан в Министерстве, для завершения их оформления, передачи для последующего исполнения, постановки на дополнительный контроль, организации хранения.

25. Материалы личного приема граждан министром (в том числе карточки личного приема) хранятся в отделе документационного обеспечения в течение одного года, затем в установленном порядке передаются для хранения в архив.

26. Материалы личного приема граждан другими должностными лицами хранятся (в том числе карточки личного приема) в соответствующих структурных подразделениях Министерства в течение одного года, затем в установленном порядке передаются для хранения в архив.

27. По истечению 5 лет со дня обращения материалы личного приема граждан (в том числе карточки личного приема) уничтожаются в установленном порядке.

28. Отдел документооборота и обеспечения основных мероприятий регулярно готовит информационно-аналитические материалы о результатах рассмотрения устных обращений на личном приеме должностными лицами Министерства в соответствии с утвержденным графиком и представляет их министру, а также в установленном порядке в Администрацию Губернатора Московской области.