



**ДЕПАРТАМЕНТ ОХРАНЫ ЗДОРОВЬЯ НАСЕЛЕНИЯ  
КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПРИКАЗ**

от 14. 10. 2019 г.

№ 2100

г. Кемерово

**Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения  
обращений граждан в департаменте охраны здоровья населения  
Кемеровской области**

На основании Федерального закона от 02.05.2006 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановления Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области» и в целях обеспечения качественной и эффективной работы с обращениями граждан,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области согласно приложению к настоящему приказу
2. Начальнику отдела кадров и государственной службы (Ганиева Л.Б.) ознакомить сотрудников департамента охраны здоровья населения Кемеровской области с настоящим приказом.
3. Директору ГАУЗ КО «КОМИАЦ» (Иванов А.В.) обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте департамента.
4. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Начальник департамента



М.В. Малин

**КОПИЯ ВЕРНА**

Утверждено приказом  
департамента охраны здоровья  
населения Кемеровской области  
от 14.10. 2019 г. № 2100

## Положение о порядке организации рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение устанавливает порядок организации рассмотрения обращений граждан в департаменте охраны здоровья населения Кемеровской области (далее - департамент), который распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением департаментом, должностными лицами департамента обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц (далее – заявители).

1.2. Рассмотрение обращений и проведение личного приема граждан в департаменте осуществляется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон), постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области» (далее – постановление Коллегии), настоящим Положением.

1.3. Должностными лицами департамента (далее – исполнители) в пределах их компетенции рассматриваются индивидуальные и коллективные обращения заявителей, поступившие в департамент в письменном виде, в форме электронных сообщений, устных обращений во время приема граждан, по «горячей линии» или по «прямой линии», а также поступившие по телефону обращения к Губернатору Кемеровской области - Кузбасса или поступившие в иные государственные органы и перенаправленные в департамент для рассмотрения в пределах компетенции (далее – обращения).

1.4. Организационно-техническое обеспечение приема обращений, направленных в адрес департамента и обеспечение личного приема граждан, а также отправка ответов на обращения и контроль за соблюдением настоящего Положения осуществляет отдел по работе с обращениями граждан (далее – отдел обращений).

1.5. Департаментом осуществляется прием обращений посредством получения:

- почтовой корреспонденции по адресу: г. Кемерово, пр. Советский, 58;
- электронных писем на электронную почту: [depart@kuzdrav.ru](mailto:depart@kuzdrav.ru) и [post@kuzdrav.ru](mailto:post@kuzdrav.ru);
- сообщений на горячую линию: +7 (3842) 58-43-56;
- сообщений на прямую линию +7 (3842) 36-42-84;
- электронных обращений через официальный сайт департамента: <https://kuzdrav.ru/>.



## 2. Регистрация и рассмотрение обращений

2.1. Обращение подлежит обязательной регистрации ответственным лицом отдела обращений в течение трех дней с момента его поступления в департамент. При регистрации обращений специалистом отдела обращений:

- в правом нижнем углу первой страницы письма проставляется регистрационный штамп с указанием даты и присвоенного регистрационного номера. В случае если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, обеспечивающем его прочтение;

- прочитывается обращение, определяется его тематика;

- в автоматизированную систему по обращениям граждан (далее - программа учета) заносится предусмотренная программой информация;

- с помощью программы учета проверяется обращение на повторность, при необходимости сверяется с находящейся в архиве предыдущей перепиской. Повторным считается обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу;

- в программу учета заносится информация о сроке исполнения обращения, о нахождении обращения на контроле (особом/дополнительном контроле);

- начальник отдела обращений предварительно заносит в программу учета структурное(-ые) подразделение(-я), в компетенцию которого(-ых) входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов;

- обращение передается заместителю начальника департамента, в подчинении которого находится структурное подразделение, занесенное в программу учета первым, для проставления окончательной резолюции, содержащей фамилию, имя, отчество руководителя структурного подразделения. При наличии в обращении вопросов, относящихся к компетенции нескольких структурных подразделений, организация рассмотрения и разрешения обращения возлагается на руководителя структурного подразделения, указанного в резолюции первым, другим руководителям передаются копии обращения;

- руководитель структурного подразделения определяет исполнителя;

- в случае необходимости, при разрешении вопросов, входящих в компетенцию иных структурных подразделений, не проставленных в резолюции, копия обращения передается руководителем структурного подразделения руководителю иного уполномоченного структурного подразделения.

2.2. Не подлежат регистрации обращения, поступившие по иным адресам и телефонам департамента, не указанным в пункте 1.5 настоящего Положения.

2.3. Порядок работы с отдельными обращениями осуществляется в соответствии со ст. 11 Федерального закона и разделом 3 постановления Коллегии.

2.4. Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение направляется в соответствующие органы или соответствующим должностным лицам, учреждения и организации, в компетенцию которых

входит решение поставленных вопросов, с одновременным уведомлением заявителя о переадресации обращения.

2.5. В случае, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для его разрешения, в 7-дневный срок с момента его регистрации заявителю предлагается восполнить недостающие сведения. При отказе заявителя восполнить содержание направленного им обращения последнее разрешается в пределах имеющихся сведений.

Восполнение недостающих сведений осуществляется посредством телефонных переговоров или электронной переписки (при наличии соответствующих контактных данных в обращении) между заявителем и исполнителем с адресов электронной почты, указанных в пункте 1.5 настоящего Положения. Полученная от заявителя информация регистрируется отделом обращений с занесением в программу учета даты, времени и способа получения недостающих сведений.

2.6. Ответ на обращение должен содержать:

- информацию о том, откуда поступило обращение или по чьему поручению рассмотрено;
- информацию по каждому вопросу (доводу), если заявитель ставит их несколько в своем обращении;
- данные о результатах проверки всех перечисленных в обращении фактов (с четким указанием, подтвердились ли факты, в случае подтверждения фактов необходимо предоставить информацию о принятых мерах по устранению нарушений);
- аргументированные разъяснения со ссылками на законодательство в случае отказа в рассмотрении обращения или невозможности решения затрагиваемых вопросов.

2.7. Правом подписи ответа на обращение обладает начальник департамента, заместители начальника департамента, начальники отделов департамента.

Правом подписи ответа на обращение, поставленное на контроль, обладает начальник департамента, заместители начальника департамента, за исключением отдельных видов обращений, на которые распространяется порядок работы, содержащийся в разделе 3 постановления Коллегии.

Правом подписи письма о перенаправлении обращения в соответствии с пунктом 2.4 настоящего Положения обладает начальник департамента, заместители начальника департамента, начальники отделов департамента.

Правом подписи запросов в подведомственные организации, необходимых для подготовки ответа на обращение, обладают начальник департамента, заместители начальника департамента, начальники структурных подразделений департамента.

2.8. Исполнитель готовит проект ответа не позднее, чем за 3 дня до окончания установленного срока рассмотрения обращения, после чего передает подписанный ответ на обращение в отдел обращений для регистрации и отправки заявителю.

2.9. Ответ на обращение подлежит отправке специалистом по работе с обращениями до окончания установленного срока рассмотрения обращения. Ответ на обращение подлежит отправке только с адресов департамента, указанных в п. 1.5 настоящего Положения.

2.10. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в письменной форме.

### 3. Сроки рассмотрения обращений

3.1. Обращение, поступившее непосредственно в департамент в соответствии с его компетенцией, рассматривается не позднее 30 дней со дня его регистрации.

3.2. Сокращенные сроки рассмотрения обращения и основания для продления срока рассмотрения обращения предусмотрены статьей 12 Федерального закона и разделом 4 постановления Коллегии.

### 4. Организация работы по личному приему граждан

4.1. Личный прием граждан (в том числе с выездом в территории) проводится начальником департамента, заместителями начальника департамента, специалистами отдела обращений, которые в ходе приема оказывают гражданам информационно-консультативную помощь. Информация об установленных днях, часах, месте приема доводится до сведения граждан.

В случае отсутствия в день приема начальника департамента прием заявителей осуществляет один из заместителей начальника департамента по поручению начальника департамента.

4.2. Личный прием граждан осуществляется согласно утвержденному начальником департамента графику. График личного приема граждан с указанием места проведения приема, а также установленных дней и часов приема размещается на официальном сайте департамента и на информационном стенде по адресу: г. Кемерово, пр. Советский, 58.

Организационно-техническое обеспечение личного приема граждан, проводимого начальником департамента осуществляет отдел обращений. Контроль за выполнением поручений, данных во время указанного приема, осуществляют назначенные исполнители.

4.3. По решению начальника департамента, осуществляющего личный прием граждан, в приеме могут участвовать заместители начальника департамента, начальники структурных подразделений департамента, в чью компетенцию входит рассмотрение вопросов граждан, поступивших в ходе личного приема.

4.4. Предварительная запись на личный прием производится отделом обращений по желанию заявителя. При записи на личный прием у заявителя уточняются причины его обращения и существо вопроса.

4.5. При личном приеме граждан заявитель обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность.

4.6. Личный прием граждан осуществляется в порядке очередности по мере прибытия и регистрации заявителей с учетом права на внеочередной прием для граждан, указанных в пункте 6.7 постановления Коллегии.

4.7. Содержание устного обращения, поступившего во время личного приема, заносится в карточку личного приема гражданина, подлежащую регистрации (приложение к настоящему Положению). Также в карточку заносится результат рассмотрения обращения либо резолюция лица, проводившего личный прием, с поручением исполнителю.

4.8. В случае если заявление или жалоба не могут быть разрешены во время приема, они излагаются в письменной форме и с ними ведется работа как с письменными обращениями в соответствии с Федеральным законом, постановлением Коллегии и настоящим Положением.

4.9. Если в устном обращении содержатся факты и обстоятельства, не требующие дополнительных проверок, ответ с согласия гражданина дается устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях гражданину направляется письменный ответ по существу поставленных им вопросов.

4.10. Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию департамента, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться, о чем делается запись в карточке личного приема.

4.11. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, так как ему ранее были даны ответы по существу поставленных вопросов.

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

4.12. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются. При необходимости может быть вызван сотрудник охраны.

4.13. Обращения заявителей, поступившие на личном приеме, могут рассматриваться с использованием видео и аудиозаписи.

4.14. Лица, осуществляющие прием граждан, обязаны:

- соблюдать положения Кодекса этики и служебного поведения государственных гражданских служащих Кемеровской области, утвержденного постановлением Губернатора Кемеровской области от 24.03.2011 № 19-пг;

- соблюдать служебную дисциплину;

- внимательно разбираться в существе каждого обращения граждан, объективно и доброжелательно относиться к просьбам граждан, принимать меры для всестороннего и полного решения поставленных вопросов.

## 5. Ответственность

5.1. Ответственность за ненадлежащее исполнение обязанностей по обеспечению и организации приема и регистрации обращений, личного приема возлагается на начальника отдела обращений.

5.2. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на исполнителя, который рассматривал данное обращение.

Приложение к Положению о  
порядке организации  
рассмотрения обращений  
граждан в департаменте  
охраны здоровья населения  
Кемеровской области

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_

адрес места жительства

\_\_\_\_\_

место работы, должность, социальное положение

\_\_\_\_\_

краткое содержание обращения

Личный прием вел \_\_\_\_\_

Примечание:

обратная сторона

| Поручение (резолюция) |
|-----------------------|
|                       |