|  |
| --- |
|  |
|  |
| **МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ НОВОСИБИРСКОЙ ОБЛАСТИ** |
|  |  |  |  |  |
| ПРИКАЗ |
|   |  |  |  | № |   |
|  |  | г. Новосибирск |  |  |  |

**Об утверждении инструкции о порядке организации**

**работы с обращениями граждан**

В целях реализации Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» **п р и к а з ы в а ю**:

1. Утвердить прилагаемую инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в министерстве здравоохранения Новосибирской области.

2. Признать утратившими силу:

1) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584 «Об утверждении инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан»;

2) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 07.07.2021 № 1672 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

3) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 01.10.2021 № 2526 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

4) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 16.03.2022 № 873 «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

5) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 17.02.2023 № 351-НПА «О внесении изменения в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

6) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 24.10.2023 № 2874-НПА «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

7) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 27.11.2023 № 3251-НПА «О внесении изменений в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

8) приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 27.09.2024 № 2624-НПА «О внесении изменения в приказ министерства здравоохранения Новосибирской области от 19.03.2021 № 584»;

3. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

|  |  |
| --- | --- |
| Министр | Р.М. Заблоцкий |

Р.В. Оглы

(383) 238 68 96

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНАприказом министерства здравоохраненияНовосибирской областиот № \_\_\_\_\_ |

**ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке организации работы с обращениями граждан**

**в министерстве здравоохранения Новосибирской области**

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее – Инструкция) устанавливает требования к организации работы с обращениями граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее – граждане), объединений граждан, в том числе юридических лиц, поступившими в адрес министерства здравоохранения Новосибирской области (далее – министерство), индивидуальными и коллективными обращениями граждан в письменной форме и в форме электронного документа (далее – письменные обращения), а также проведению личного приема граждан министром здравоохранения Новосибирской области (далее – министр) и уполномоченными на то лицами (заместителями министра).

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ), Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (далее – Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ), Положением о министерстве здравоохранения Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 09.11.2015 № 401-п «О министерстве здравоохранения Новосибирской области», Инструкцией о порядке организации работы с обращениями граждан, утвержденной постановлением Губернатора Новосибирской области от 06.05.2019 № 134, Инструкцией по делопроизводству в министерстве, утвержденной приказом министерства от 15.11.2022 № 3596, а также Инструкцией.

3. Прием, регистрацию, учет поступивших в министерство обращений, а также контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет управление государственной гражданской службы, кадров, документационного и правового обеспечения министерства (далее – управление).

4. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра, заместителей министра, руководителей структурных подразделений министерства, государственных гражданских служащих министерства, работников министерства, замещающих должности, не являющиеся должностями государственной гражданской службы.

**II. Прием, регистрация и учет письменных обращений**

5. Письменные обращения, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

6. Обращения граждан могут быть направлены:

1) в письменной форме:

а) по почтовому адресу: Красный проспект, 18, г. Новосибирск, 630007;

б) лично:

понедельник – четверг: с 09.00 до 18.00;

пятница: с 09.00 до 17.00;

перерыв на обед: с 13.00 до 13.48;

суббота, воскресенье – выходные дни;

2) в форме электронного документа:

а) через унифицированную форму официального сайта министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт министерства): https://zdrav.nso.ru;

б) на адрес электронной почты министерства: zdrav@nso.ru;

в) с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал): https://esia.gosuslugi.ru.

7. В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к обращению в письменной форме документы и материалы либо их копии.

Если к письменному обращению приложены оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности, работниками управления с оригиналов документов снимаются копии и составляется акт в двух экземплярах о получении оригиналов документов, денежных купюр и других ценностей, после чего оригиналы документов, денежные купюры и другие ценности с первым экземпляром акта высылаются гражданину заказной корреспонденцией по почтовому адресу, указанному в обращении, второй экземпляр акта и копии документов приобщаются к поступившему письменному обращению.

Поздравления, приглашения, соболезнования, печатные издания, поступившие в адрес министра, в том числе адресованные в иной государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, без регистрации и сканирования направляются адресатам.

8. Обращение, поступившее в министерство в форме электронного документа, в том числе с использованием Единого портала, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Инструкцией.

В соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ в обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения.

Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

Гражданин направляет обращение в форме электронного документа через официальный сайт министерства, на адрес электронной почты министерства, через Единый портал.

9. Запрещается преследование гражданина в связи с его обращением в государственный орган или к должностному лицу с критикой деятельности указанных органов или должностного лица либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

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

10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в управлении – в течение трех дней с момента поступления в министерство. Регистрация письменных обращений производится в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Новосибирской области (далее – СЭДД).

11. Должностное лицо, либо уполномоченное на то лицо, определяет ответственное лицо, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Оригиналы письменных обращений передаются ответственным лицам.

12. В случае если в обращении, поступившем для рассмотрения, содержится вопрос, решение которого не входит в компетенцию структурного подразделения министерства, то в течение трех рабочих дней со дня получения в СЭДД уведомления о направлении на рассмотрение обращения на имя министра направляется служебное письмо за подписью руководителя соответствующего структурного подразделения о необходимости и с обоснованием необходимости переадресации данного обращения в другое структурное подразделение министерства, другой исполнительный орган государственной власти, другие государственные органы, органы местного самоуправления.

Самостоятельное перенаправление поступивших письменных обращений в иные структурные подразделения, должностным лицам не допускается.

13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, с указанием куда и по каким вопросам переадресовано его обращение, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 22 Инструкции.

Письменное обращение в случае, предусмотренном в абзаце первом настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции.

В органы местного самоуправления письменное обращение направляется также в электронном виде через СЭДД.

В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Копия письменного обращения в случае, предусмотренном в абзаце четвертом настоящего пункта, направляется в иные государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу по компетенции.

В органы местного самоуправления копия письменного обращения направляется также в электронном виде через СЭДД.

14. Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел с уведомлением гражданина, направившего письменное обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте 2 пункта 22 Инструкции.

15. При направлении письменного обращения в органы местного самоуправления, государственные органы готовят сопроводительное письмо и уведомление гражданину о переадресации его обращения по компетенции, которые подписывает уполномоченное лицо.

16. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с указанным запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

17. По поручению Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области, должностным лицом либо уполномоченным на то лицом министерства рассмотрение письменных обращений может производиться с выездом на место.

18. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

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

20. В случае если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно (два и более раз) давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

21. В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с пунктом 33 Инструкции на официальном сайте министерства, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта министерства, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

22. Ответ на письменное обращение не дается в случаях, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

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

3) текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение;

4) 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.

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

23. Письменное обращение, содержащее предложения по совершенствованию законодательства Новосибирской области или отзывы на нормативные правовые акты, направляется на рассмотрение в соответствующие структурное подразделение министерства, исполнительные органы государственной власти, разработавшие закон или нормативный правовой акт.

**III. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений**

24. Письменное обращение, в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации в министерстве, за исключением письменных обращений, поступивших в министерство и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, а также по вопросам организации отдыха и оздоровления детей, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня регистрации.

25. Должностное лицо министерства либо уполномоченное на то лицо в пределах своей компетенции:

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

2) запрашивают, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других структурных подразделениях администрации, исполнительных органах государственной власти, органах местного самоуправления, государственных органах и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

3) принимают меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов граждан;

4) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в пункте 22 Инструкции.

26. Должностное лицо либо уполномоченное на то лицо по направленному в установленном порядке запросу документов и материалов государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающих обращение, обязаны в течение 15 дней со дня поступления запроса предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

27. В исключительных случаях, а также в случаях направления запроса документов и материалов, необходимых для рассмотрения обращения, в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

В случае если письменное обращение поступило от иного государственного органа, органа местного самоуправления или иного должностного лица с запросом информации о результатах рассмотрения обращения, то уведомление о продлении срока рассмотрения обращения направляется автору обращения и в государственный орган, орган местного самоуправления, учреждение и организацию или должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение.

Продление срока рассмотрения письменного обращения может быть только однократным.

28. Проекты ответов на подпись предоставляются не позднее чем за три рабочих дня до установленного срока рассмотрения.

Проект ответа на письменное обращение за подписью Губернатора Новосибирской области, первого заместителя Губернатора Новосибирской области представляется должностным лицом, указанным в резолюции первым или единственным исполнителем, на подпись Губернатору Новосибирской области, первому заместителю Губернатора Новосибирской области не позднее чем за пять дней до окончания срока рассмотрения письменного обращения.

29. Поступившие запросы, обращения сенатора Российской Федерации, депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутата Законодательного Собрания Новосибирской области, депутата представительного органа муниципального образования Новосибирской области по обращениям граждан (далее – депутат), а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений регистрируются в министерстве и представляются министру либо уполномоченному на то лицу для принятия решения по рассмотрению депутатского запроса.

Рассмотрение запросов, обращений сенатора Российской Федерации, депутата осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 08.05.1994 № 3-ФЗ «О статусе сенатора Российской Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, Законом Новосибирской области от 25.12.2006 № 81-ОЗ «О статусе депутата Законодательного Собрания Новосибирской области», Регламентом Правительства Новосибирской области, утвержденным постановлением Правительства Новосибирской области от 26.04.2010 № 1-п «О Регламенте Правительства Новосибирской области».

30. Ответ на запросы, обращения сенаторов Российской Федерации, депутатов, а также их письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений подписывается тем должностным лицом, которому направлены депутатский запрос, обращение депутата, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

Ответ сенатору Российской Федерации, депутату на их запросы, обращения, а также письма о направлении на рассмотрение обращений граждан с запросом документов и материалов о результатах рассмотрения обращений, поступивших на имя министра либо лица, временно исполняющего его обязанности, подписывается министром (уполномоченным на то лицом – заместителем министра).

31. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью должностного лица либо уполномоченного на то лица, по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме.

Кроме того, на поступившее обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 9 Инструкции на официальном сайте министерства.

Ответ на обращение, уведомление гражданам о переадресации обращения, о продлении срока рассмотрения обращения в форме электронного документа отправляются с адреса электронной почты: zdravog@nso.ru.

Подтверждение отправки ответов, уведомлений гражданам о переадресации обращения прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

**IV. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

32. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в министерстве осуществляет управление.

33. По всем фактам нарушения порядка рассмотрения обращений, поступивших в министерство, проводятся служебные проверки с целью установления причин допущенных нарушений и принятия мер дисциплинарного воздействия.

**V. Формирование архива письменных обращений**

34. В министерстве ведутся архивы письменных обращений:

1) электронный архив в СЭДД – электронные образы всех письменных обращений, поступивших в министерство, ответов на обращения, уведомлений о переадресации обращения, продлении срока рассмотрения обращения, подтверждение отправки по адресу электронной почте, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

2) архив оригиналов письменных обращений, поступивших в министерство, ответов на обращения, документов и материалов, связанных с рассмотрением обращений;

3) архив копий письменных обращений, документов и материалов, приложенных к обращению, направленных на рассмотрение в органы местного самоуправления и другие государственные органы.

35. Оригиналы письменных обращений, ответы на обращения, документы и материалы, касающиеся рассмотрения обращений, формируются в дела.

36. Дело состоит из:

1) оригинала письменного обращения либо копии обращения (если обращение было направлено в иной государственный орган, орган местного самоуправления, иному должностному лицу);

2) сопроводительного письма – аннотации;

3) копии уведомления заявителю о переадресации его обращения (при наличии);

4) копии уведомления заявителю о продлении срока рассмотрения обращения (при наличии);

5) второго экземпляра письменного ответа (при наличии) или копии письменного ответа на обращение;

6) отчета об отправке направления уведомления заявителю о переадресации его обращения, уведомления о продлении срока рассмотрения его обращения, ответа заявителю в форме электронного документа.

Дела формируются по порядковому регистрационному номеру в СЭДД и хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

**VI. Личный прием граждан**

37. Личный прием граждан в министерстве организуется в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ, постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 «О совершенствовании организации личных приемов граждан в администрации Губернатора Новосибирской области и Правительства Новосибирской области, областных исполнительных органах государственной власти Новосибирской области и органах местного самоуправления муниципальных образований Новосибирской области» (далее – постановление Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516) и Инструкцией.

38. В соответствии с постановлением Губернатора Новосибирской области от 25.12.2006 № 516 в министерстве личный прием граждан проводится в единый день личного приема по пятницам каждой недели с 14.00 до 17.00.

Личный прием граждан проводят министр и иные уполномоченные на то лица.

39. О дате, времени и месте проведения личного приема гражданину, приглашенному на личный прием, сообщается уполномоченными сотрудниками министерства по телефону, указанному в обращении, либо письменно в случае, если номер телефона не указан в обращении заявителя, не позднее чем за пять дней до даты личного приема, о чем делается отметка в регистрационной карточке обращения в СЭДД.

Уполномоченные сотрудники министерства вправе уточнить у гражданина мотивы и содержание обращения, а также ознакомиться с документами и материалами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В случае обращения о записи на личный прием по телефону гражданину разъясняется порядок записи на личный прием, предлагается изложить суть обращения в письменной форме или направить обращение в форме электронного документа на официальный сайт министерства.

40. Личный прием граждан проводится в помещениях, обеспечивающих доступность для заявителей с ограниченными физическими возможностями, общественную и пожарную безопасность, а также недопущение разглашения сведений, содержащихся в устных обращениях, а также соответствующих санитарно-эпидемиологическим требованиям.

41. Информация для граждан о времени, месте и порядке проведения личного приема размещается на официальном сайте министерства, на информационных стендах и (или) других технических средствах аналогичного назначения в помещениях министерства.

42. В случае невозможности проведения личного приема в связи с болезнью, отпуском, командировкой заместители министра не менее чем за 2 дня до даты личного приема информируют граждан об этом.

Не допускается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

43. Личный прием граждан может проводиться с согласия гражданина в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи в помещениях, оборудованных автоматизированными рабочими местами со специальным программным обеспечением по проведению личного приема и приема в режиме видео-конференц-связи, видеосвязи, аудиосвязи и иных видов связи.

44. В целях обеспечения дополнительной гарантии прав граждан на личный прием в министерстве осуществляется предварительная запись граждан на личный прием.

45. Предварительная запись граждан на личный прием осуществляется на основании поступивших:

1) устного обращения гражданина о записи на личный прием (при обращении лично или по справочному телефону);

2) письменного обращения гражданина о личном приеме.

46. Поступившее обращение гражданина о записи на личный прием подлежит регистрации в СЭДД с заполнением карточки личного приема.

47. В случае если гражданин на личный прием не явился, в карточке личного приема гражданина делается запись следующего содержания: «На личный прием не явился», проставляется подпись сотрудника министерства, обеспечивающего организацию личного приема, в регистрационной карточке в СЭДД проставляется отметка о неявке гражданина на личный прием. Электронный образ карточки личного приема гражданина прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

48. Предварительная работа по организации личного приема граждан в единый день приема в министерстве проводится сотрудниками управления, обеспечивающими организацию проведения личного приема граждан.

49. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая подготовка:

1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих личного приема;

2) оформление карточек личного приема граждан, пришедших на личный прием;

3) подготовка справочной информации по обращениям граждан (в том числе повторным);

4) информирование граждан о порядке проведения личного приема, в том числе о ведении видео- и (или) аудиопротоколирования личного приема (при наличии).

Сотрудники управления, обеспечивающие организацию личного приема, консультируют граждан о порядке проведения личного приема, о компетенции должностных лиц министерства по решению содержащихся в обращении вопросов, сообщают дату и время личного приема.

50. В карточку личного приема гражданина вносятся:

1) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя и (или) наименование объединения граждан, в том числе юридического лица, представителем которого он является;

2) почтовый адрес для направления письменного ответа и контактный номер телефона заявителя;

3) суть вопроса (вопросов) обращения;

4) должность, фамилия и инициалы министра или уполномоченного лица, ведущего личный прием.51. Правом на первоочередной личный прием обладают:

1) отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации (сенаторы Российской Федерации и депутаты Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры орденов Славы);

2) инвалиды I и II групп, их законные представители;

3) участники Великой Отечественной войны, труженики тыла, инвалиды Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий и члены их семей;

4) ветераны боевых действий, участники специальной военной операции и члены их семей.

52. Перед личным приемом гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

53. Все граждане, пришедшие на личный прием, должны быть приняты должностными лицами или уполномоченными на то лицами в день личного приема. В случае если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, прием указанных граждан проводится в порядке их обращения.

54. Должностное лицо, ведущее личный прием граждан, или уполномоченное на то лицо:

1) представляется заявителю;

2) знакомится с документом, удостоверяющим личность заявителя, для сверки данных с карточкой личного приема гражданина, при необходимости вносит в карточку недостающие данные;

3) информирует заявителя о ведении видео- или аудиопротоколирования личного приема (при наличии). При несогласии заявителя с ведением видеопротоколирования в ходе его личного приема личный прием проводится в помещении, в котором система видеопротоколирования отсутствует;

4) уточняет у заявителя информацию, обращался ли он в какой-либо орган для разрешения поставленного в устном обращении вопроса и в каком порядке он обращался.

55. По результатам личного приема гражданину дается ответ на вопросы, изложенные в обращении. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина следующего содержания: «С согласия заявителя ответ на обращение дан устно, письменный ответ не требуется», и проставляется подпись должностного лица либо уполномоченного лица, проводившего личный прием.

В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ сроки.

56. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Инструкцией.

57. В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию должностного лица или уполномоченного лица, ведущего личный прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

59. Министр, либо уполномоченные лица министерства, проводившие личный прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов и осуществляют контроль за исполнением данных поручений по обращению.

60. После завершения личного приема сотрудники структурных подразделений министерства, обеспечивающие организацию личного приема, передают карточку личного приема, обращение с личного приема для регистрации в СЭДД, к регистрационным карточкам прикрепляют электронные образы карточек личного приема граждан.

61. Письменный ответ гражданину по результатам рассмотрения обращения на личном приеме подписывает должностное лицо или уполномоченное лицо, проводившее личный прием.

62. Письменный ответ гражданину направляется по почтовому адресу, указанному в карточке личного приема. Второй экземпляр письменного ответа хранится с карточкой личного приема гражданина. Электронный образ письменного ответа прикрепляется к регистрационной карточке в СЭДД.

63. В управлении ведутся архивы карточек личного приема граждан, принятых министром, либо уполномоченными лицами:

1) архив оригиналов карточек личного приема граждан.

Архив формируется из оригиналов карточек личного приема граждан, копии письменного обращения гражданина (при наличии), копии письменного ответа гражданину по результатам личного приема, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращения, уведомления гражданина о продлении рассмотрения обращения;

2) электронный архив в СЭДД.

Электронный архив формируется из электронных образов карточек личного приема граждан, письменных обращений граждан, документов и материалов, касающихся рассмотрения обращений, уведомлений заявителям о продлении срока рассмотрения обращений, письменных ответов граждан по результатам личного приема.

**VII. Порядок рассмотрения запросов в устной форме**

**и электронных сообщений, поступивших в справочную**

**телефонную службу министерства**

64. В министерстве организована работа справочной телефонной службы (далее – справочная телефонная служба).

Телефоны справочной телефонной службы: (383) 296-97-14, (383) 238-63-63, телефон «горячей линии» 122 (по вопросам организации оказания медицинской помощи), 8-903-937-70-59 (для приема электронных сообщений в форме смс-сообщений).

65. Информация о работе справочного телефона, о порядке предоставления информации на запросы в устной форме и на электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения и смс-сообщения, размещена на официальном сайте министерства.

66. Гражданин, обратившийся в справочную телефонную службу, указывает:

1) номер телефона и (или) факса для уточнения содержания запроса;

2) фамилию, имя, отчество (при наличии), либо наименование организации, общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию.

67. Анонимные запросы не рассматриваются.

68. Сотрудники министерства, обеспечивающие деятельность справочной телефонной службы, вправе:

1) уточнять запрашиваемую информацию в целях предоставления заявителю более полной информации;

2) уточнить у заявителя:

а) его фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии);

б) его номер телефона и (или) номер факса;

в) наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо должность лица, которое, по мнению заявителя, имеет отношение к рассмотрению его запроса или сообщения.

69. Поступившие в справочную телефонную службу запросы в устной форме и электронные сообщения заявителей подлежат систематизации на:

1) запросы в устной форме (далее – устные запросы);

2) электронные сообщения, поступившие в форме аудиосообщения (далее – аудиосообщения);

3) электронные сообщения, поступившие в форме смс-сообщения (далее – смс-сообщения).

70. Поступившие в справочную телефонную службу устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения подлежат регистрации в СЭДД в день поступления с указанием даты и времени поступления.

71. При регистрации устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения заполняется регистрационная карточка в СЭДД.

72. В регистрационную карточку вносится следующая информация:

1) дата и время поступления устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения;

2) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя;

3) номер телефона и (или) факса заявителя;

4) содержание запрашиваемой информации в устном запросе, аудиосообщении и смс-сообщении;

5) наименование государственного органа, органа местного самоуправления либо фамилия, имя, отчество должностного лица, в чьей компетенции находится рассмотрение поступившего вопроса;

6) прикрепляются файлы с записью аудиосообщения и смс-сообщения;

7) иная информация, представленная заявителем в целях рассмотрения его устного запроса, аудиосообщения и смс-сообщения.

73. Устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения обрабатываются сотрудниками управления, обеспечивающими деятельность справочной телефонной службы, в день поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений в выходной или праздничный день).

74. Гражданину, направившему устный запрос или аудиосообщение, на его номер телефона и (или) факса предоставляется запрашиваемая справочная информация либо сообщаются номера справочных телефонов и другая контактная информация о государственных органах или органах местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в устном запросе и аудиосообщении вопросов.

75. На устные запросы и аудиосообщения граждан, поступившие в справочную телефонную службу, предоставляется информация:

1) о режиме работы министерства;

2) о порядке проведения личного приема граждан министерстве;

3) о порядке и сроках рассмотрения письменных и устных обращений и запросов граждан;

4) о фамилии, имени и отчестве должностных лиц, к полномочиям которых отнесены организация личного приема граждан и обеспечение рассмотрения обращений в министерстве;

5) о регистрационном номере поступившего обращения и запроса, в какой государственный орган, орган местного самоуправления или какому должностному лицу оно направлено на рассмотрение;

6) о почтовых адресах и номерах справочных телефонов структурных подразделений министерства;

7) о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и уполномоченных лиц, связанных с рассмотрением обращений и запросов.

76. При рассмотрении смс-сообщения управление:

1) направляет гражданину в день поступления его смс-сообщения (в первый рабочий день после выходного, праздничного дня - в случае поступления смс-сообщений в выходной или праздничный день) ответное смс-сообщение с необходимой справочной информацией;

2) взаимодействует по определившемуся номеру телефона с гражданином и предоставляет запрашиваемую справочную информацию либо сообщает номера справочных телефонов и другую контактную информацию исполнительных органов государственной власти или органов местного самоуправления, в компетенцию которых входит решение содержащихся в смс-сообщении вопросов;

3) взаимодействует по определившемуся номеру телефона с гражданином, предлагает изложить суть смс-сообщения в виде обращения в письменной форме либо в форме электронного документа и направить данное обращение в структурное подразделение министерства или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в смс-сообщении вопросов;

4) в случае если обращение, направленное в форме смс-сообщения, является обращением, направленным в форме электронного документа, обеспечивает регистрацию и рассмотрение данного смс-сообщения в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ и Инструкцией.

77. Информация на устные запросы, аудиосообщения и смс-сообщения не предоставляется в случаях, установленных статьей 20 Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ.

78. Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений осуществляет управление в пределах своей компетенции.

Контроль за рассмотрением устных запросов, аудиосообщений и смс-сообщений, поступивших в структурные подразделениях осуществляют их руководители.

**VIII. Анализ обращений граждан, а также результатов**

**рассмотрения обращений и принятых по ним мер**

79. Отчетно-аналитическая информация по обращениям обобщается управлением.

80. На официальном сайте министерства размещаются периодические (ежемесячные, ежеквартальные. ежегодные) обзоры по обращениям граждан, информация о результатах рассмотрения обращений и принятых по обращениям мерах.

**IX. Порядок обжалования решений или действий**

**(бездействия) должностных лиц министерства**

81. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) должностных лиц в связи с рассмотрением обращений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

82. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа и лично на личном приеме.