

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

ПРИКАЗ
от 16 октября 2013 г. N 1120

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ПОРЯДКА ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

В целях установления правил организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Министерстве здравоохранения Республики Хакасия приказываю:

1. Утвердить прилагаемый [Порядок](#) организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц в Министерстве здравоохранения Республики Хакасия.
2. Заместителям и помощнику министра, начальникам отделов министерства организовать работу в соответствии с требованиями [Порядка](#), утвержденного настоящим приказом.

И.о. министра,
Первый заместитель министра
О.В.АНАНЬЕВСКИЙ

Утвержден
приказом
Министерства здравоохранения
Республики Хакасия
от 16.10.2013 N 1120

ПОРЯДОК ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ ПО РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В МИНИСТЕРСТВЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ ХАКАСИЯ

1. Настоящий Порядок устанавливает правила организации работы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц (далее - обращение), поступающих в Министерство здравоохранения Республики Хакасия (далее - Министерство).
2. Для целей настоящего Порядка используются следующие основные термины:
 - 1) обращение - поступившее в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба;
 - 2) предложение - рекомендация по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности Министерства и (или) подведомственных организаций;
 - 3) заявление - просьба о содействии в реализации прав заявителя и (или) прав других лиц, предложение о сотрудничестве или взаимодействии, либо сообщение о нарушении

законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Министерства и (или) его государственных гражданских служащих, а также подведомственных организаций, либо критика деятельности указанных субъектов;

4) жалоба - просьба о восстановлении или защите нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

5) коллективное обращение - обращение от имени нескольких граждан и (или) юридических лиц;

6) гражданин - физическое лицо или индивидуальный предприниматель;

7) юридическое лицо:

- коммерческая организация в форме общества с ограниченной ответственностью (ООО), открытого акционерного общества (ОАО), государственного или муниципального унитарного предприятия (ГУП, МУП) а также в другой форме, предусмотренной законом;

- некоммерческая организация в форме общественной или религиозной организации (объединения), учреждения, благотворительного и иного фонда, образовательного, культурного, социального или медицинского учреждения, а также в другой форме, предусмотренной законом.

3. Все обращения, указанные в [пункте 2](#) настоящего Порядка, подлежат обязательной регистрации в системе автоматизации делопроизводства и электронного документооборота "Дело".

4. Прошедшие регистрацию обращения направляются на рассмотрение министру, а в его отсутствие - Первому заместителю министра либо лицу, исполняющему обязанности министра (далее - должностные лица).

5. Министр или должностные лица по результатам ознакомления с обращением определяют исполнителя (исполнителей), ответственных за рассмотрение, и дают поручение по рассмотрению.

6. Поручение должно содержать фамилии и инициалы лиц, которым дается поручение, лаконично сформулированный текст, предписывающий действие и срок исполнения. Поручение может состоять из нескольких частей, предписывающих каждому соисполнителю самостоятельное действие и сроки исполнения.

7. Если в поручении о рассмотрении обращения указаны несколько исполнителей, подлинник обращения передается ответственному исполнителю (указанному в поручении первым), копии направляются соисполнителям поручения. Соисполнители не позднее 5 дней до истечения срока исполнения обращения обязаны представить ответственному исполнителю все необходимые материалы для обобщения и подготовки ответа.

Ответственный исполнитель, которому поручено рассмотрение обращения, дает письменный ответ (ответ в форме электронного документа) по существу поставленных в обращении вопросов.

8. Ответы на обращения оформляются на бланках установленной формы в соответствии с требованиями правовых актов в области делопроизводства и подписываются министром или должностными лицами.

9. Текст ответа на обращение должен излагаться четко, последовательно, кратко, содержать исчерпывающие разъяснения на все поставленные в обращении вопросы. Если на обращение дается промежуточный ответ, то в тексте указывается срок окончательного разрешения вопроса.

10. На коллективное обращение ответ направляется в адрес заявителя, на имя которого просят направить ответ, при отсутствии такой просьбы - в адрес заявителя, подписавшего обращение первым.

11. Ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

12. В левом нижнем углу ответа на обращения (последнего листа ответа на обращения) обязательно указывается фамилия и инициалы лица (лиц), подготовившего

ответ, с указанием контактного номера телефона.

13. Контроль за сроками подготовки ответов на обращения осуществляет специалист Министерства, ответственный за делопроизводство.

14. Работа государственных гражданских служащих Министерства по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц осуществляется в строгом соответствии с Федеральным [законом](#) от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", а также Инструкцией по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Республики Хакасия.
