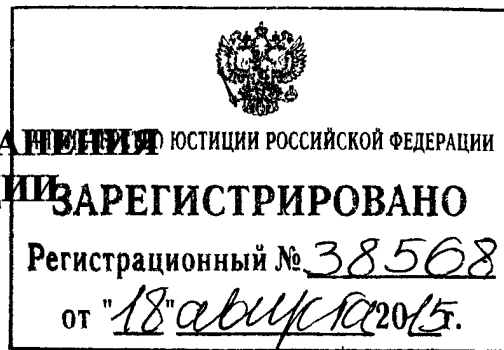




**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**  
**РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
 (МИНЗДРАВ РОССИИ)



**П Р И К А З**

28 июля 2015 г.

№ 493Н

Москва

**Об утверждении**  
**Инструкции об организации рассмотрения обращений граждан**  
**в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2012, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) п р и к а з ы в а ю:

Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации.

Министр

В.И. Скворцова

КОПИЯ ВЕРНА

Начальник Общего отдела

28 июля 2015 г.

Ю.В. Кулешова



УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства здравоохранения  
Российской Федерации  
от 28 июля 2015 г. № 493н

**Инструкция  
об организации рассмотрения обращений граждан  
в Министерстве здравоохранения Российской Федерации**

**I. Общие положения**

1. Инструкция об организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации (далее – Инструкция) определяет порядок организации рассмотрения обращений граждан, включая организацию личного приема граждан, контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, анализ и обобщение информации, содержащейся в них, проверку состояния работы с обращениями в структурных подразделениях Министерства здравоохранения Российской Федерации (далее – Министерство).

2. Положения Инструкции распространяются на обращения граждан поступающие в Министерство в письменной или устной форме на личном приеме, по почте, телеграфу, факсимильной связи, информационным системам общего пользования (далее – обращения) и подлежащие рассмотрению в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196; 2013, № 31, ст. 4470; 2013, № 19, ст. 2307; № 27, ст. 3474; 2014, № 48, ст. 6638) (далее – Закон), исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

3. Настоящая Инструкция не распространяется на:

3.1. жалобы на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, направленные в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480;

№ 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; 2015, № 1, ст. 67, ст. 72) (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ);

3.2. жалобы на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, поданные в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ;

3.3. запросы о предоставлении информации о деятельности Министерства, направленные в соответствии с Федеральным законом от 9 февраля 2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776; 2011, № 29, ст. 4291; 2013, № 23, ст. 2870; № 51, ст. 6686; № 52, ст. 6961; 2014, № 45, ст. 6141);

3.4. заявления о возбуждении дела об административном правонарушении, жалобы на постановление по делу об административном правонарушении и определения об отказе в возбуждении дела об административном правонарушении, рассматриваемые в соответствии с Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

3.5. обращения граждан о даче согласия на замещение на условиях трудового договора должности в организации и (или) на выполнение в данной организации работ (оказание данной организации услуг) на условиях гражданско-правового договора; обращения федеральных государственных гражданских служащих и работников о фактах обращения в целях склонения служащего и работника к совершению коррупционных правонарушений и иные обращения в целях реализации Федерального закона от 25 декабря 2008 г. № 273-ФЗ «О противодействии коррупции» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2008, № 52, ст. 6228; 2011, № 29, ст. 4291; № 48, ст. 6730; 2012, № 50, ст. 6954; № 53, ст. 7605; 2013, № 19, ст. 2329; № 40, ст. 5031; № 52, ст. 6961; 2014, № 52, ст. 7542);

3.6. подлежащие рассмотрению в судебном порядке заявления, ходатайства и жалобы;

3.7. иные обращения, порядок рассмотрения которых установлен федеральными конституционными законами и федеральными законами.

4. Сотрудники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений в соответствии с их должностными регламентами, несут установленную законодательством Российской Федерации персональную ответственность, в том числе за объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, достоверность ссылок на нормативные правовые акты.

5. Делопроизводство по обращениям осуществляется отделом по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами и кадров Министерства (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).

6. Ответственность за организацию, соблюдение сроков рассмотрения обращений, состояние делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях Министерства несут руководители структурных подразделений Министерства.

7. Сотрудники Министерства, осуществляющие рассмотрение обращений обеспечивают обработку персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

8. Обращения, поступившие в Министерство в соответствии с его компетенцией, подлежат обязательному рассмотрению<sup>1</sup>.

## **II. Порядок информирования граждан об организации рассмотрения обращений**

9. Письменные обращения с доставкой по почте или курьером направляются по почтовому адресу Министерства: 127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский переулок, д. 3.

10. Адрес Министерства для самостоятельной подачи письменных обращений: г. Москва, Рахмановский переулок, д. 3, подъезд № 3.

11. Режим работы экспедиции Министерства:

понедельник, вторник, среда, четверг	– с 9.00 до 18.00;
пятница	– с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	– с 12.00 до 12.45.

12. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт) <https://www.rosminzdrav.ru/reception/form>.

13. Обращения могут направляться факсом по телефонному номеру: 8 (495) 628-50-58.

14. Обращения также могут поступать по телефонам «горячей линии», «доверия», информация о работе которых размещается на официальном сайте.

15. Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитах, наименовании структурного подразделения Министерства, ответственного за его исполнение, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан по телефонному номеру: 8 (495) 627-29-93:

понедельник, вторник, среда, четверг	– с 9.00 до 18.00;
пятница	– с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	– с 12.00 до 12.45.

По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в структурных подразделениях Министерства, ответственных за исполнение рассмотрение обращения.

---

<sup>1</sup> Часть 1 статьи 9 Закона

16. Иная справочная информация: контактные телефоны сотрудников Министерства, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений Министерства, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности которых осуществляет Министерство – предоставляется сотрудниками справочной службы Министерства.

17. Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся работы с обращениями, размещаются в разделе «Общественная приемная» официального сайта.

18. График личного приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Общественной приемной Министерства, а также на официальном сайте Министерства.

### **III. Прием и регистрация обращения**

19. Поступающие в Министерство письменные обращения принимаются общим отделом Департамента управления делами и кадров Министерства и передаются на первичное рассмотрение и регистрацию в Отдел по работе с обращениями граждан.

20. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа – Министерство, 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<sup>2</sup>.

21. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии<sup>3</sup>.

22. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру сотрудниками общего отдела Департамента управления делами и кадров Министерства. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководителем Департамента управления делами и кадров Министерства или его заместителями.

23. При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением сотрудниками общего отдела Департамента управления делами и кадров Министерства:

- а) проверяется правильность адресности корреспонденции;
- б) сортируются телеграммы;

---

<sup>2</sup> Часть 1 статьи 7 Закона

<sup>3</sup> Часть 2 статьи 7 Закона

в) вскрываются конверты, проверяется наличие в них документов (разорванные документы подклеиваются);

г) сортируются ответы на запросы по обращениям;

д) поступившие с письмом документы (паспорт, военный билет, трудовая книжка, пенсионное удостоверение, фотографии и другие приложения к письму) подкалываются под скрепку после текста письма, затем подкалывается конверт. В случае отсутствия самого текста письма сотрудником, принимающим почту, подкалывается заверенный его подписью с указанием даты лист бумаги с текстом: «Письменного обращения к адресату нет», который прилагается к конверту.

24. По выявленным нарушениям и недостаткам сотрудниками общего отдела Департамента управления делами и кадров Министерства составляются акты на письма:

а) к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги;

б) при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

в) в конвертах которых обнаружилась недостача документов, упоминаемых в обращении или вложенной в конверт описью документов.

Акт составляется в 2 экземплярах и подписывается двумя сотрудниками общего отдела Департамента управления делами и кадров Министерства.

При этом один экземпляр акта направляется отправителю, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними в Отдел по работе с обращениями граждан.

25. Ошибочно (не по адресу) присланные письма сотрудниками общего отдела Департамента управления делами и кадров Министерства возвращаются на почту невскрытыми.

26. Регистрация обращений в письменной форме и форме электронного документа осуществляется должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержания их обращений в автоматизированную систему учета (далее – АСУ).

27. На каждое поступившее в Министерство обращение заводится отдельная регистрационно – контрольная карточка (далее – РКК).

28. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле наклеивается соответствующая этикетка со штрих-кодом установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

29. Сотрудники Отдела по работе с обращениями граждан при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

30. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка

о количестве дублированных обращений. При поступлении нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня – регистрируется только одно из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве направленных дублированных обращений.

31. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

б) со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка «Повторное».

32. Не считаются повторными обращения одного и того же лица, но по разным вопросам.

33. Все зарегистрированные обращения сотрудники Отдела по работе с обращениями граждан передают в группу сканирования, которая, используя специализированную технику, переводит печатную форму обращения в электронный вид, прикрепляет электронный образ каждого обращения к соответствующей РКК.

34. Отсканированные оригиналы обращений возвращаются в Отдел по работе с обращениями граждан для формирования соответствующих архивных дел и хранения в установленные действующим законодательством Российской Федерации сроки.

35. Поступившие письменные обращения в зависимости от содержания докладываются сотрудниками Отдела по работе с обращениями граждан Министру здравоохранения Российской Федерации или его заместителям (далее – руководство Министерства), либо направляются руководителям соответствующих структурных подразделений Министерства.

36. После рассмотрения руководством Министерства обращения вместе с резолюциями возвращаются в Отдел по работе с обращениями граждан.

37. Исполнение обращений, доложенных руководству Министерства, Отделом по работе с обращениями граждан берется на контроль.

38. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, ответственным исполнителем является структурное подразделение Министерства или должностное лицо, указанное в резолюции первым (далее – структурное подразделение – ответственный исполнитель), которое осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее – структурное подразделение – соисполнитель), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Структурным подразделениям – соисполнителям

сотрудники Отдела по работе с обращениями граждан направляют копии обращения.

39. Ответственность за своевременное, всестороннее и объективное рассмотрение обращений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

#### **IV. Организация рассмотрения обращений в структурных подразделениях Министерства**

40. После прикрепления электронного образа обращения к РКК он становится доступен к просмотру в «электронном почтовом ящике» структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

41. Руководитель либо сотрудник структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя, определенный ответственным за делопроизводство в структурном подразделении Министерства и наделенный соответствующими полномочиями (например, референт структурного подразделения Министерства), принимает из «электронного почтового ящика АСУ» поступившие обращения, знакомится с содержанием обращений, просматривая электронный образ, в течение рабочего дня, по мере их поступления, и после принятия решения об их рассмотрении, определяет в АСУ в качестве исполнителей заместителей директора и (или) начальников соответствующих отделов структурного подразделения Министерства. Заместители директора структурного подразделения Министерства определяют в качестве исполнителей начальников соответствующих отделов структурного подразделения Министерства в случае, если их не определил руководитель.

42. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Министерства его руководитель в срок до 3 рабочих дней с даты регистрации обращения в Министерстве возвращает его в Отдел по работе с обращениями граждан с пометкой для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

43. В случае, если возврат ошибочно направленного обращения превышает 3 рабочих дня, структурное подразделение – ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения Министерства.

44. Передача обращений из одного структурного подразделения Министерства в другое осуществляется только через Отдел по работе с обращениями граждан на основании резолюции руководителя структурного подразделения Министерства либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.



45. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Министерства о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается руководством Министерства в соответствии с распределением обязанностей.

46. Начальник (заместитель начальника) отдела структурного подразделения Министерства ежедневно, не реже 2 раз в день проверяет наличие информации о факте направления обращений для рассмотрения в отдел через АСУ, знакомится с содержанием обращений, просматривая их электронный образ и исходя из компетенции, определяет в АСУ в качестве исполнителя сотрудника отдела (далее – основной исполнитель). Срок рассмотрения обращений у начальника отдела – 1 рабочий день.

47. Основной исполнитель ежедневно, не реже 2-х раз в день проверяет наличие информации о факте направления обращения для рассмотрения, знакомится с содержанием обращения, просматривая его электронный образ, и приступает к подготовке необходимых ответов или соответствующих запросов.

48. Ответ на обращение не дается, если в письменном обращении не содержится фамилия гражданина, направившего обращение, или его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа<sup>4</sup>.

49. В случае, если в обращении обжалуется судебное решение, ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве обращение возвращается гражданину, направившему его, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения<sup>5</sup>. При этом в Отделе по работе с обращениями граждан снимается копия обращения для последующего хранения его в архиве.

50. В случае, если в поступившем обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, оно может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов. При этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом<sup>6</sup>.

51. В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, об этом в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению<sup>7</sup>.

---

<sup>4</sup> Часть 1 статьи 11 Закона

<sup>5</sup> Часть 2 статьи 11 Закона

<sup>6</sup> Часть 3 статьи 11 Закона

<sup>7</sup> Часть 4 статьи 11 Закона

52. В случае, если в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководство Министерства вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в одно и то же структурное подразделение Министерства<sup>8</sup>. Данное решение структурное подразделение – ответственный исполнитель оформляет в виде заключения (справки) и готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывается причина прекращения переписки с ним.

53. В случае, если 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<sup>9</sup>.

54. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу<sup>10</sup>.

55. Общий срок рассмотрения обращений в Министерстве по существу определяется в соответствии с Законом. В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Закона, руководство Министерства или руководитель (заместитель руководителя) структурного подразделения – ответственного исполнителя вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

56. С целью обеспечения организации и персонифицированного учета работы в АСУ разграничение доступа к обращениям в структурном подразделении Министерства осуществляется следующим образом:

а) руководитель структурного подразделения Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении во вверенном ему структурном подразделении Министерства;

б) заместитель руководителя структурного подразделения Министерства имеет доступ к обращениям, по которым он в АСУ указан в качестве одного из участников рассмотрения, а при исполнении обязанностей руководителя структурного подразделения Министерства – ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

---

<sup>8</sup> Часть 5 статьи 11 Закона

<sup>9</sup> Часть 6 статьи 11 Закона

<sup>10</sup> Часть 7 статьи 11 Закона

в) референт структурного подразделения Министерства имеет доступ ко всему массиву обращений, находящихся на рассмотрении в структурном подразделении Министерства;

г) начальник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в АСУ указан либо он, либо должностное лицо его отдела в качестве одного из участников рассмотрения;

д) сотрудник отдела имеет доступ к обращениям, по которым в АСУ указан в качестве одного из участников рассмотрения.

57. Структурное подразделение – соисполнитель в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляет в структурное подразделение – ответственный исполнитель предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

58. В случае, если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения – ответственного исполнителя предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

59. В случае необходимости рассматривающие обращение сотрудники соответствующих структурных подразделений – ответственных исполнителей и структурных подразделений – соисполнителей могут обеспечить его рассмотрение с выездом на место<sup>11</sup>. Решение о рассмотрении обращения с выездом на место принимается руководством Министерства. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел по работе с обращениями граждан.

60. В проекте окончательного ответа гражданину обобщается информация, полученная от всех структурных подразделений – соисполнителей по конкретному обращению, после чего проект ответа передается на подпись руководителю (заместителю руководителя) структурного подразделения – ответственного исполнителя.

61. Перед подписанием ответа гражданину в случае отсутствия письменного ответа структурного подразделения – соисполнителя проект ответа визируется соответствующим структурным подразделением – соисполнителем.

62. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

63. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа без разрешения должностного лица, подписавшего его, запрещается.

64. Подготовленные письма (ответы, соответствующие запросы) основным исполнителем распечатываются в установленном порядке на номерном бланке Министерства и направляются на визирование

---

<sup>11</sup> Часть 2 статьи 9 Закона

и подписание вышестоящим должностным лицам (начальнику отдела, заместителю руководителя структурного подразделения Министерства, руководителю структурного подразделения Министерства).

65. При направлении на визирование и подпись исходящих писем руководству Министерства основной исполнитель распечатывает соответствующее обращение и прилагает его в качестве основания подготовки письма.

66. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителями руководителей структурных подразделений Министерства, готовятся за подписью руководителей структурных подразделений Министерства.

Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководителями структурных подразделений Министерства, готовятся за подписью руководства Министерства.

67. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки, иные документы) возвращаются гражданину заказным почтовым отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

68. Ответы на обращения, подписанные руководством Министерства, а также на обращения, взятые на особый контроль Отделом по работе с обращениями граждан, вместе с перепиской направляются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации и отправки адресатам.

69. Все действия сотрудников структурных подразделений Министерства по использованию АСУ (принятие документов из «почтового ящика» структурного подразделения Министерства, просмотр электронного образа документа, внесение изменений в РКК, иные действия) осуществляются с обязательной системной фиксацией и контролем даты и времени указанных действий, а также лица, их производивших.

70. Ответственный за делопроизводство в структурном подразделении Министерства:

а) ежедневно (при наличии ответов на обращения) формирует комплект исходящих писем на отправку, создает электронный реестр исходящих писем путем считывания штрих-кодов с помощью ручного штрих-сканера или внося номера входящих РКК, при этом информация о дате формирования реестра на отправку в автоматическом режиме проставляется в соответствующие поля каждой РКК, входящей в состав реестра, и эта дата является исходящей датой документа;

б) после формирования реестра на отправку проставляет в направляемых письмах исходящую дату, которая соответствует дате реестра;

в) перед передачей писем на отправку проверяет наличие подписей и виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера;

г) распечатывает и прикладывает к сформированному комплекту писем электронный реестр с последующей передачей его в Отдел по работе с обращениями граждан;

д) принимает сформированный комплект исходящих писем, проверяет соответствие поступивших писем реестру с помощью ручного штрих-сканера или внося номера входящих РКК, при этом при проверке дата принятия реестра проставляется автоматически в соответствующие поля каждой РКК, входящей в состав реестра;

е) в случае отсутствия указанного в реестре исходящего письма в комплекте писем на отправку уведомляет о данном факте структурное подразделение Министерства, из которого поступил данный комплект писем;

ж) передает комплект исходящих писем в группу сканирования.

71. При выполнении оператором группы сканирования потокового сканирования документов в момент считывания штрих-кода образ документа прикрепляется к соответствующей РКК.

72. Дата поступления ответа на обращение в Отдел по работе с обращениями граждан является датой окончательного его исполнения.

## **V. Порядок направления ответа на обращение**

73. После прикрепления образов документов к соответствующей РКК и возврата ответов на обращения из группы сканирования сотрудниками Отдела по работе с обращениями граждан производится сортировка писем для:

а) передачи в экспедицию Министерства с последующей отправкой адресатам писем, планируемых к почтовой отправке;

б) отправки ответов гражданам по электронной почте, которая осуществляется сотрудниками Отдела по работе с обращениями граждан. Отправка производится ежедневно, централизованно и в автоматическом режиме с почтового ящика Министерства [pozply@gosminzdrav.ru](mailto:pozply@gosminzdrav.ru). Отправка происходит для исполненных писем, в которых указан электронный адрес и есть признак «требуется ответа по электронной почте». Одновременно с отправкой ответа на обращение формируется уведомление, в котором содержатся дата и вид отправки.

74. Отправка ответов на обращения в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан через фельдъегерскую связь.

## **VI. Порядок завершения работы с обращением**

75. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры, и автору

обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

76. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководителем (заместителем руководителя) структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя ставится личная подпись, делается надпись «В дело», и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в структурном подразделении – ответственном исполнителе, структурном подразделении – соисполнителе в соответствии с номенклатурой дел.

Документы исполненных обращений в делах располагаются по следующим принципам:

- а) алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина);
- б) систематический (по входящим регистрационным номерам).

77. Запрещается подшивать в дела обращения без принятого решения по ним.

78. Подлинники обращений, взятых на контроль Отделом по работе с обращениями граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

79. Подлинники обращений, поступивших в Министерство на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

## **VII. Организация личного приема граждан**

80. Помещения, в которых осуществляется ожидание и прием граждан, должны обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства. Для этого они оборудуются:

- а) системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха;
- б) средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;
- в) доступными местами общественного пользования (туалетами);
- г) пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ для инвалидов и иных маломобильных групп населения;
- д) доступными местами хранения верхней одежды граждан.

81. Вход в здание, в котором располагается Общественная приемная Министерства, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Общественная приемная Министерства здравоохранения Российской Федерации».

82. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением сотрудниками Министерства требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Министерстве, помещение Общественной приемной Министерства оснащается специальными техническими средствами.

83. Места получения информации о работе с обращениями в Министерстве оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

84. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

85. Вход и передвижение по помещениям, в которых проводится прием граждан, не должны создавать затруднений для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

86. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному восприятию этой информации гражданами.

87. В помещении для личного приема граждан организуется пост охраны.

88. Министром проводится личный прием граждан в помещении Приемной Правительства Российской Федерации по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства.

89. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Министерства, осуществляется заместителями Министра, руководителями структурных подразделений Министерства в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром, и проводится в Общественной приемной Министерства.

90. Руководством Министерства осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) руководителями структурных подразделений Министерства.

91. Организацию личного приема граждан руководством Министерства осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан путем:

а) обеспечения записи граждан на личный приём по их письменным обращениям;

б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема руководством Министерства;

в) получения не позднее 3-х рабочих дней до даты приема от структурных подразделений Министерства, осуществляющих рассмотрение обращения гражданина о личном приеме руководством Министерства, необходимых материалов к приему (краткую справку по обращению с изложением сути обращения и предлагаемые варианты

решения вопроса), а также при необходимости другие материалы, позволяющие решить вопросы обращения в наиболее полном объеме.

92. Организацию личного приема граждан руководителями структурных подразделений Министерства осуществляют должностные лица структурных подразделений Министерства путем:

- а) обеспечения записи граждан на личный приём;
- б) своевременного уведомления граждан о проведении личного приема, его месте и времени;
- в) предоставления информации о гражданах, записавшихся на личный прием, и копий материалов, подготовленных к приему, в Отдел по работе с обращениями граждан не позднее 3-х рабочих дней до даты приема.

### **VIII. Проведение личного приема**

93. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

94. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема с использованием автоматизированной базы данных «Прием граждан».

95. Сотрудники Отдела по работе с обращениями граждан, осуществляющие организацию и проведение личного приема граждан в Общественной приемной Министерства (далее – сотрудники Общественной приемной Министерства) вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обоснованность сведений и доводов заявителя.

96. При проведении личного приема граждан сотрудники Общественной приемной Министерства вправе привлекать сотрудников структурных подразделений Министерства.

97. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

98. На письменных обращениях, принятых в ходе личного приема, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящей Инструкцией.

99. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

100. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу



поставленных в обращении вопросов<sup>12</sup>, о чем заносится информация в карточку личного приема.

### **IX. Анализ обращений**

101. Руководители структурных подразделений Министерства обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

а) количество и характер рассмотренных обращений;  
б) количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;

в) количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представляло структурное подразделение Министерства.

102. Руководители структурных подразделений Министерства на основании анализа вопросов, содержащихся в обращениях, вносят предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

103. По итогам календарного года руководителями структурных подразделений Министерства направляется в Отдел по работе с обращениями граждан аналитическая информация по работе с обращениями граждан, указанная в пунктах 101 – 102 Инструкции.

104. По итогам календарного года Министерство запрашивает у руководителей (заместителей руководителей) Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения, Федерального медико-биологического агентства, Федерального фонда обязательного медицинского страхования информацию с обобщенными результатами анализа обращений.

105. Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений по итогам календарного года и представляет соответствующий доклад Министру.

### **X. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан**

106. Контроль за обеспечением порядка работы с обращениями граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по обращениям, принятия оперативных мер по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

---

<sup>12</sup> Часть 6 статьи 13 Закона

107. Контроль за исполнением обращений включает:

- а) постановку поручений по исполнению обращений на контроль;
- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;
- г) подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям;
- д) снятие обращений с контроля.

108. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений осуществляется руководителем и заместителями руководителя структурного подразделения – ответственного исполнителя и структурного подразделения – соисполнителя.

109. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, анализирует содержание поступающих обращений, принимает меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

110. В ходе осуществления такого контроля сотрудники Отдела по работе с обращениями граждан имеют право:

- а) запрашивать у исполнителей и их непосредственных руководителей необходимые сведения о ходе рассмотрения обращений;
- б) знакомиться в установленном порядке с материалами, отражающими состояние рассмотрения обращений;
- в) вносить предложения по устранению недостатков, выявленных в ходе контроля рассмотрения обращений.

111. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, и на их РКК проставляется Отделом по работе с обращениями граждан штамп «Контроль. Срок до \_\_\_\_».

112. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет структурным подразделениям – ответственным исполнителям информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 14 календарных дней.

113. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и органам, направившим обращения граждан с контролем исполнения.

114. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа гражданину и в орган, направивший обращение гражданина с контролем исполнения.

115. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

116. Руководители структурных подразделений Министерства должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины,

рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

117. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, их необъективное разбирательство, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Российской Федерации решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина влекут в отношении виновных должностных лиц ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

118. В целях контроля за порядком организации рассмотрения обращений, в том числе за своевременностью и полнотой рассмотрения обращений, обоснованностью и законностью принятия по ним решений, осуществляется проведение плановых и внеплановых проверок.

119. Плановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся уполномоченными должностными лицами Министерства не реже 1 раза в год.

120. Внеплановые проверки полноты и качества рассмотрения обращений проводятся структурным подразделением Министерства, ответственным за организацию работы с обращениями, с участием уполномоченных должностных лиц структурных подразделений Министерства на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) сотрудников Министерства, принятые или осуществленные в ходе рассмотрения обращений.