



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

МИНИСТЕРСТВО ЮСТИЦИИ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

Регистрационный № 23 799

от "11" апреля 2012 г.

П Р И К А З

20 декабря 2011 г.

№ 1586 н

Москва

Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок»

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), 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) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092) п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок».

2. Признать утратившим силу:

приказ Минздравсоцразвития России от 09.03.2011 № 175н «Об утверждении Административного регламента Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального развития по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (зарегистрирован Минюстом России 11 апреля 2011 г. № 20460).

Министр


Т.А. Голикова

В.М. Голышев ОН

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства
здравоохранения
и социального развития
Российской Федерации

от «20» сентября 2011 г. № 1586 н

**Административный регламент
Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и социального
развития по предоставлению государственной услуги «Организация приема
граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений
граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в
установленный законодательством Российской Федерации срок»**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент Федеральной службой по надзору в сфере здравоохранения и социального развития (далее – Росздравнадзор) по предоставлению государственной услуги «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее – Регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги, создания благоприятных условий для получателей государственной услуги, определяет стандарты, сроки и последовательность действий (административных процедур) Росздравнадзора при осуществлении полномочий по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Росздравнадзор.

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее - обращения) и не распространяются на взаимоотношения граждан и Росздравнадзора в процессе реализации Росздравнадзором иных государственных услуг.

Круг заявителей

3. Заявителями на получение государственной услуги являются следующие категории граждан (далее - заявители):

- а) граждане Российской Федерации;
- б) иностранные граждане и лица без гражданства;
- в) уполномоченные в соответствии с законодательством Российской Федерации представители граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства.

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Место нахождения Росздравнадзора:

109074, Москва, Славянская площадь, д. 4, строение 1.

Адрес электронной почты Росздравнадзора: info@roszdravnadzor.ru.

Адрес официального сайта Росздравнадзора в сети Интернет: www.roszdravnadzor.ru

Общая справочная служба Росздравнадзора:

+7(495) 698-16-14; +7(495) 698- 45-38.

График работы Росздравнадзора (по московскому времени):

понедельник, вторник, среда, четверг - с 9.00 до 18.00;

пятница - с 9.00 до 16.45;

суббота, воскресенье - выходные дни;

обеденный перерыв - с 13.00 до 13.45.

5. Сведения о месте нахождения Росздравнадзора и его территориальных органов, почтовых адресах для направления обращений, о телефонных номерах и адресах электронной почты для направления обращений размещены на сайте Росздравнадзора в сети Интернет: <http://roszdravnadzor.ru> и в приложении № 1 к Регламенту.

6. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Росздравнадзором посредством размещения информации:

- на официальном Интернет-сайте Росздравнадзора (www.roszdravnadzor.ru).

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (www.gosuslugi.ru);

- на информационных стендах в помещении приемной Росздравнадзора по работе с обращениями граждан;

- по номерам телефонов для справок.

7. На информационных стендах Росздравнадзора в доступных для ознакомления местах и Интернет-сайтах Росздравнадзора и территориальных органов Росздравнадзора, едином портале государственных и муниципальных услуг размещается Регламент с приложениями или извлечениями из него, содержащие следующую информацию:

график приема заявителей;

порядок информирования заявителей о ходе предоставления государственной услуги;

о должностных лицах, ответственных за предоставление государственной услуги;

основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

8. Информирование заявителей по предоставлению государственной услуги в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Росздравнадзора, ответственного за его исполнение, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан и контроля исполнения документов Управления административного и правового обеспечения (далее – Отдел по работе с обращениями граждан).

9. Самостоятельная передача заявителями письменных обращений, направление по почте или курьером осуществляется по адресу: г. Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1.

10. Интернет-обращения направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Росздравнадзора <http://roszdravnadzor.ru> или сайтах территориальных органов Росздравнадзора.

11. Обращения в форме электронного документа направляются по адресу электронной почты Росздравнадзора <http://www.roszdravnadzor.ru/> или электронной почты территориального органа.

12. Факсимильное письменное обращение направляется по номеру: (495) 698-46-11.

13. Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений заявителей осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг - с 14.00 до 17.00;

пятница - с 14.00 до 16.00.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

14. Государственная услуга «Организация приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения обращений граждан, принятие по ним решений и направление ответов заявителям в установленный законодательством Российской Федерации срок» (далее - государственная услуга).

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу.

15. Предоставление государственной услуги осуществляется Росздравнадзором.

Описание результата предоставления государственной услуги

16. Результатами предоставления государственной услуги является:

- устный или письменный ответ на все поставленные в обращении вопросы, в том числе с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же заявителя и существа данных ему ответов и разъяснений;

- уведомление о переадресовании обращения в соответствующий государственный орган, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов.

Срок предоставления государственной услуги

17. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение 3 дней с момента поступления в Росздравнадзор.

18. В случае поступления обращения в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация их производится в рабочий день,

следующий за праздничными или выходными днями.

19. Письменное обращение, поступившее в Росздравнадзор, рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

20. В случае направления дополнительного запроса (при необходимости запроса дополнительных документов), связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также, при необходимости, уведомлением организации, направившей обращение.

21. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Росздравнадзора, направляется в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, с одновременным уведомлением заявителя, направившего обращение, о переадресации обращения.

22. Обращения, направленные вышестоящими органами в Росздравнадзор с контролем исполнения, рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные руководителем Росздравнадзора либо его заместителями. Если контролирующим органом срок не указан, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

23. Если в обращении содержится сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению по компетенции в соответствующий орган.

24. Если в обращении обжалуется судебное решение, то в течение 7 дней со дня регистрации обращение возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

25. Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается и оно не подлежит рассмотрению, а также направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

26. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Конституция Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 4, ст. 445);

Федеральный закон 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);

Федеральный закон 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);

Федеральный закон 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);

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, ст. 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, ст. 1579; № 26, ст. 3122, ст. 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 52 (ч. I), ст. 7004, 2011, № 15, ст. 2039, ст. 2040; № 19, ст. 2715; № 25, ст. 3533);

постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 321 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения и социального развития Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2898; 2006, № 19, ст. 2080; 2008, № 11 (ч. I), ст. 1036; № 15, ст. 1555; № 23, ст. 2713; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; № 48, ст. 5618; 2009, № 3, ст. 378; № 2, ст. 244; № 6, ст. 738; № 12, ст. 1427, ст. 1434; № 33, ст. 4083, ст. 4088; № 43, ст. 5064; № 45, ст. 5350; 2010, № 4, ст. 394; № 11, ст. 1225; № 25, ст. 3167; № 26, ст. 3350; № 31, ст. 4251; № 35, ст. 4574; № 52 (ч. I), ст. 7104; 2011, № 2, ст. 339; № 14, ст. 1944; № 16, ст. 2294; № 24, ст. 3494);

постановление Правительства Российской Федерации от 30 июня 2004 г. № 323 «Об утверждении Положения о Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения и социального развития» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2004, № 28, ст. 2900; № 33, ст. 3499; 2006, № 52 (ч. III), ст. 5587; 2007, № 12, ст. 1414; № 35, ст. 4310; 2008, № 46, ст. 5337; 2009, № 2, ст. 244; № 6, ст. 738; № 33, ст. 4081; № 33, ст. 4086; 2010, № 26, ст. 3350; № 35, ст. 4574; № 45, ст. 5851; 2011, № 14, ст. 1935);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. № 30 «О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 4, ст. 305; № 47, ст. 4933; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; 2009, № 12, ст. 1429; № 25, ст. 3060; № 41, ст. 4790; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. № 452 «О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 31, ст. 3233; 2007, № 43, ст. 5202; 2008, № 9, ст. 852; № 14, ст. 1413; № 46, ст. 5337; 2009, № 12, ст. 1443; № 19, ст. 2346; № 25, ст. 3060; № 47, ст. 5675; № 49 (ч. II), ст. 5970; 2010, № 9, ст. 964; 2010, № 22, ст. 2776; № 40, ст. 5072; 2011, № 15, ст. 2131);

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52 (ч. I), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, 4196, № 49, ст. 6409; 2011, № 23, ст. 3263).

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092).

**Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для
предоставления государственной услуги**

27. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Росздравнадзор обращение заявителя (далее - обращение):

- в письменной форме по почте;
- в письменной форме по факсу;
- электронной почтой;
- на официальный сайт Росздравнадзора;
- лично в Росздравнадзор.

28. В обращении заявитель указывает либо наименование государственного органа, в который направляет обращение (Росздравнадзор), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

Заявитель вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

29. Заявитель при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

**Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов,
необходимых для предоставления государственной услуги**

30. Обращение, поступившее в Росздравнадзор, подлежит обязательному приему.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

31. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги:

в обращении не указаны: фамилия гражданина, направившего обращение, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в обращении обжалуется судебное решение;

в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (обращение остается без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом);

текст письменного обращения не поддается прочтению;

в 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 (в том числе, если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ);

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 (заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений);

в обращении содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, может быть принято решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и более ранние обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу, с уведомлением о данном решении гражданина, направившего обращение.

32. Основаниями для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного сообщения (далее - Интернет-обращение):

отсутствует фамилия гражданина, направившего обращение;

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов ранее принятого Интернет-обращения в течение 1 рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

33. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем

рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных вопросов.

34. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

35. Предоставление государственной услуги осуществляется бесплатно.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

36. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем лично запроса о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата не может превышать 30 минут.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

37. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение заявителя и должностного лица Росздравнадзора.

38. Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

39. Вход в здание, в котором располагается общественная приемная Росздравнадзора, оборудуется информационной табличкой (вывеской) «Отдел по работе с обращениями граждан и контролю исполнения документов Росздравнадзора» и информациях о времени приема граждан.

40. В местах предоставления государственной услуги предусматривается оборудование парковочных мест, доступных мест общественного пользования (туалетов) и хранения верхней одежды граждан.

41. Места ожидания гражданами приема оборудуются стульями, столами (стойками) для возможности оформления обращений, которые обеспечиваются писчей бумагой и ручками.

42. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Росздравнадзора требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Росздравнадзоре, помещение общественной приемной Росздравнадзора

оснащается специальными техническими средствами.

43. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

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

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

46. Заявитель на стадии рассмотрения его обращения Росздравнадзором, имеет право:

представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

получать уведомление о переадресации обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действия (бездействие) должностных лиц Росздравнадзора в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

47. Должностное лицо Росздравнадзора, ответственное за рассмотрение конкретного обращения заявителя:

обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием заявителя, направившего обращение;

запрашивает, в том числе в электронной форме, необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя;

уведомляет заявителя о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному

должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

48. Конфиденциальные сведения, ставшие известными должностным лицам Росздравнадзора при рассмотрении обращений граждан, не могут быть использованы во вред этим гражданам, в том числе, если они могут повлечь ущемление чести и достоинства граждан.

49. Основными требованиями к качеству рассмотрения жалоб в Росздравнадзоре являются:

достоверность предоставляемой заявителям информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения информации заявителями о порядке предоставления государственной услуги;

оперативность вынесения решения в отношении рассматриваемого обращения.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

50. Обеспечение возможности получения заявителями информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Росздравнадзора и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

51. Обеспечение возможности получения и копирования заявителями на официальном сайте Росздравнадзора и на едином портале государственных и муниципальных услуг форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги в электронном виде.

52. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального сайта Росздравнадзора, единого портала государственных и муниципальных услуг.

53. Обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

54. Обеспечение при направлении заявителем обращения в форме электронного документа представлению заявителю электронного сообщения, подтверждающего поступление обращения в Росздравнадзор.

55. Должностные лица Росздравнадзора, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных, обратившихся граждан, в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

56. Обеспечение возможности получения заявителями результатов предоставления государственной услуги в электронном виде на едином портале государственных и муниципальных услуг, если это не запрещено федеральным законом.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

57. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;

- направление ответа на обращение;

- проведение личного приема.

58. Блок-схема описания последовательности действий при предоставлении государственной услуги приведена в приложении № 2 Регламента.

Прием и регистрация обращения

59. Основанием для начала административной процедуры является поступление обращения в Росздравнадзор.

60. Поступающие в Росздравнадзор обращения принимаются отделом делопроизводства и архива Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора.

61. В целях обеспечения безопасности при работе с обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке), работа с обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора.

62. При приеме обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

- проверяется правильность адресности корреспонденции;

- сортируются телеграммы;

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

- сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

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

63. По выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

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

- при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

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

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками отдела документооборота и архива Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в отдел по работе с обращениями граждан.

64. Ошибочно (не по адресу) присланные письма возвращаются на почту невскрытыми.

65. При приеме обращений лично от заявителей, заявитель информируется ответственными сотрудниками отдела документооборота и архива о приеме его обращения, путем проставления на дубликate обращения, имеющемся у заявителя, штампа «Росздравнадзор» и даты приема или выдачи извещения о приеме обращения в Росздравнадзоре и даты приема.

66. Передача обращений граждан ответственными сотрудниками отдела делопроизводства и архива в отдел по работе с обращениями граждан осуществляется в течение 1 дня с момента поступления обращений в Росздравнадзор.

67. Служебные письма (документы на официальном бланке или имеющие штамп предприятия, организации, учреждения), подписанные одним из его руководителей, а также письма депутатов, без приложенных к ним обращений граждан, подлежат регистрации в отделе делопроизводства и архива.

68. Рассмотрение, передача на исполнение в структурные подразделения Росздравнадзора обращений граждан, незарегистрированных в отделе по работе с обращениями граждан не допускается.

69. Интернет-обращения поступают в Отдел по работе с обращениями граждан через официальный сайт Росздравнадзора, а также через единый портал государственных и муниципальных услуг путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

Регистрация Интернет-обращений, направленных гражданами на официальный сайт Росздравнадзора, осуществляется в автоматическом режиме в специально созданной для этих целей электронной базе с присвоением регистрационного номера.

Интернет-обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Ответ Росздравнадзора на Интернет-обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

70. Регистрация обращений граждан, поступивших в Росздравнадзор, производится специалистами отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в системе электронного документооборота (подсистема АИС Росздравнадзора «Письменные обращения граждан»).

71. На каждое поступившее обращение заводится отдельная

регистрационно-контрольная карточка «обращение гражданина», в которую фамилия и инициалы автора обращения вносятся в именительном падеже.

72. 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.

Повторными считаются обращения, поступившие в Росздравнадзор от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу:

если заявитель не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

если со времени подачи первого письма истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения и ответ заявителю не дан.

Не считаются повторными:

обращения одного и того же заявителя по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в регистрационно-контрольной карточке делается отметка «Повторное».

73. 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 регистрационно-контрольной карточке «обращение гражданина» делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

74. Обращения, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения не даются.

В регистрационно-контрольной карточке в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

75. По результатам регистрации указанные обращения направляются сотрудниками отдела по работе с обращениями граждан в структурные подразделения Росздравнадзора для сведения и использования в работе.

76. Графа «Адрес» регистрационно-контрольной карточки заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка. При этом если указан почтовый индекс, то он также заносится в соответствующую графу регистрационно-контрольной карточки.

Если адрес отсутствует и на конверте, и в тексте обращения, при определении региона проживания заявителя следует руководствоваться данными почтового штемпеля по месту отправки.

77. На письменных обращениях граждан проставляется регистрационный штамп на первом листе письма, в правом нижнем углу с указанием даты регистрации и входящего номера, состоящего через тире из индекса Управления административного и правового обеспечения, первой буквы фамилии заявителя и регистрационного (порядкового) номера.

Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

78. Основанием для начала административной процедуры является регистрация обращения в подсистеме АИС Росздравнадзора «Письменные обращения граждан».

79. Прошедшие регистрацию обращения при необходимости в тот же день направляются для рассмотрения руководителю Росздравнадзора, его заместителям (исходя из компетенции). Обращения граждан, рассмотренные руководством Росздравнадзора, передаются с резолюцией отделом по работе с обращениями граждан в структурные подразделения Росздравнадзора или территориальные органы Росздравнадзора.

80. Резолюция руководителя Росздравнадзора, заместителей руководителя Росздравнадзора, начальников структурных подразделений Росздравнадзора может содержать указание исполнителю о сокращении срока подготовки ответа гражданину.

81. Обращения граждан, поступившие из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации и Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации, первично рассматриваются в отделе по работе с обращениями граждан, регистрируются в установленном порядке и, при необходимости, направляются на рассмотрение руководству Росздравнадзора.

Ход и сроки рассмотрения обращений граждан, по которым необходимо информировать указанные органы контролируются отделом по работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота АИС «Росздравнадзор».

82. Зарегистрированные обращения, содержащие вопросы, решение которых входит в компетенцию Росздравнадзора, направляются отделом по работе с обращениями граждан в течение дня на рассмотрение соответствующим структурным подразделениям Росздравнадзора или исходя из темы, указанной в обращении, в соответствующий территориальный орган Росздравнадзора. При этом в системе электронного документооборота делается отметка о направлении обращения гражданина на рассмотрение.

83. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Росздравнадзора, территориальным органам Росздравнадзора ответственным исполнителем является подразделение Росздравнадзора или орган, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения сотрудники отдела по работе с обращениями граждан направляют копии обращения.

84. Повторная регистрация обращений в структурных подразделениях

Росздравнадзора не допускается. Их передача из одного структурного подразделения в другие производится только через отдел по работе с обращениями граждан.

85. Обращение заявителя, содержащее обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц Росздравнадзора, территориальных органов Росздравнадзора, организаций, находящихся в ведении Росздравнадзора, не может направляться этим должностным лицам для рассмотрения и ответа заявителю. Если исполнение данного условия невозможно, обращение возвращается в 7-дневный срок заявителю с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействия) в установленном порядке в суд.

Рассмотрение обращения ответственным исполнителем Росздравнадзора и
принятие по нему решения

86. Основанием для начала административной процедуры является направление обращения по принадлежности ответственному исполнителю в Росздравнадзоре.

87. По зарегистрированному в Росздравнадзоре обращению и Интернет-обращению, должно быть принято одно из следующих решений:

направление по компетенции в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу;

передача на рассмотрение в структурные подразделения центрального аппарата Росздравнадзора или в территориальные органы Росздравнадзора;

принятие к рассмотрению и подготовка ответа заявителю.

88. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Росздравнадзора, в течение 7 дней со дня их регистрации направляются в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

89. В случае если руководство структурного подразделения Росздравнадзора считает, что вопросы, содержащиеся в обращении гражданина, не относятся к его компетенции, обращение гражданина в срок до семи дней может быть возвращено в отдел по работе с обращениями граждан со служебной запиской, содержащей обоснование возврата.

90. В случае принятия начальником Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора или начальником отделом по работе с обращениями граждан, решения об изменении структурного подразделения Росздравнадзора - исполнителя, поручение о рассмотрении обращения в тот же день направляется в структурное подразделение Росздравнадзора, в компетенцию которого входит решение, поставленных в обращении вопросов. Служебная переписка также прилагается к обращению отделом по работе с обращениями граждан.

91. В случае разногласий между руководителями структурных подразделений Росздравнадзора о принадлежности обращения окончательное

решение по этому вопросу принимается заместителем руководителя Росздравнадзора в соответствии с курируемыми направлениями деятельности.

92. В случае если возврат направленного обращения превышает семидневный срок, структурное подразделение Росздравнадзора - исполнитель готовит окончательный ответ на обращение, на основании информации, предварительно полученной из профильного структурного подразделения Росздравнадзора.

93. В случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или несколькими структурными подразделениями Росздравнадзора, территориальным органам Росздравнадзора ответственным исполнителем является подразделение Росздравнадзора или орган, указанный в резолюции первым. Ему направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, указанных в резолюции, координации их работы для подготовки ответа гражданину, а также право инициативного запроса необходимой информации от других структурных подразделений, не указанных в качестве соисполнителей. Остальным соисполнителям обращения сотрудники отдела по работе с обращениями граждан направляют копии обращения.

94. Рассмотрение и подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

95. Ответственный исполнитель изучает обращение гражданина и материалы к обращению гражданина, в том числе в целях установления обоснованности доводов автора обращения, и принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов.

96. В случае поступления поручения Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации о рассмотрении обращения, содержащее информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации, в учреждениях, проверка деятельности которых относится к компетенции Росздравнадзора, в том числе:

о незаконном взимании врачами и средним медицинским персоналом медицинских организаций денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации бесплатной медицинской помощи (далее - программа);

о незаконном взимании денежных средств в кассу медицинских организаций за оказание за плату медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренных программой;

о взимании денежных средств за предоставление платных медицинских услуг, непредусмотренных программой, на осуществление которых у медицинской организации не имеется специального разрешения соответствующего органа управления здравоохранением;

о незаконном взимании денежных средств за выдачу справок, направлений на лечение, рецептов на отпуск лекарственных средств, ответ о проведении контрольно-надзорных мероприятий Росздравнадзором направляется в Минздравсоцразвития России в 7-дневный срок со дня регистрации.

97. При необходимости проверки сведений, изложенных в обращении, решение о рассмотрении обращения с выездом на место сотрудников Росздравнадзора принимается руководством Росздравнадзора.

98. В случаях, если для исполнения поручения необходимы проведение проверки с выездом на место, истребование дополнительных материалов, срок исполнения поручения может быть продлен руководителем (заместителем руководителя) Росздравнадзора, но не более чем на 30 дней.

В этих целях, начальник структурного подразделения Росздравнадзора, ответственного за исполнение поручения, не позднее трех дней до истечения срока исполнения поручения представляет на имя руководителя Росздравнадзора, заместителя руководителя Росздравнадзора служебную записку, согласованную с начальником отдела по работе с обращениями граждан и контролю исполнения документов Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора с обоснованием необходимости продления срока исполнения поручения.

В случае получения разрешения руководителя (заместителя руководителя) Росздравнадзора о продлении срока исполнения поручения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

99. Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа или сообщают об их отсутствии.

100. В проекте окончательного ответа обобщается информация, полученная от всех соисполнителей по конкретному обращению, после чего передается на подпись руководству структурного подразделения, являющегося ответственным исполнителем.

101. При подписании ответа гражданину руководством Росздравнадзора, в случае отсутствия письменного ответа соисполнителя, проект ответа визируется соответствующим участником рассмотрения обращения.

102. Гражданину на одно его обращение направляется только один ответ, несмотря на количество вопросов, изложенных в нем.

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

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.

104. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

105. Ответ должен быть конкретным, ясным по содержанию, обоснованным и охватывать все вопросы, поставленные в обращении.

106. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях - в контролирующий орган.

107. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в

случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений, и в отношении виновных лиц.

108. Исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

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

110. При рассмотрении обращения не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия.

Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

111. В случае, если в обращении содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными им обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, начальник структурного подразделения Росздравнадзора, ответственного за исполнение поручения, вправе подготовить предложение (в связи с безосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу.

В этом случае начальник структурного подразделения Росздравнадзора, ответственного за исполнение поручения, представляет на имя руководителя Росздравнадзора, заместителя руководителя Росздравнадзора по компетенции, служебную записку, согласованную с начальником отдела по работе с обращениями граждан и контролю исполнения документов Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу.

В случае принятия руководителем Росздравнадзора, заместителем руководителя Росздравнадзора решения (в письменной форме) о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу.

112. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается Росздравнадзором в порядке, установленном настоящим Регламентом.

Направление ответа на обращение

113. Основанием для начала административной процедуры является подготовка исполнителем проекта ответа на обращения.

114. Ответ гражданину за подписью руководителя Росздравнадзора, заместителей руководителя Росздравнадзора, либо уполномоченного на то лица, направляется в отдел по работе с обращениями для присвоения письму

исходящего регистрационного номера и последующей передаче в отдел делопроизводства и архива Управления административного и правового обеспечения Росздравнадзора для отправки ответа гражданину по почтовому адресу, указанному в обращении или ответственному исполнителю обращения для отправки ответа по адресу электронной почты заявителя.

115. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством структурного подразделения Росздравнадзора делается надпись «В дело», ставится личная подпись и указывается дата.

116. Материалы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в структурном подразделении Росздравнадзора, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел подразделения.

117. Обращения без принятого руководством структурного подразделения Росздравнадзора решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

118. Подлинники обращений граждан, взятых на контроль отделом по работе с обращениями граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, 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.

Организация личного приема граждан

119. Личный прием граждан осуществляется руководителем Росздравнадзора, заместителями руководителя Росздравнадзора, начальниками структурных подразделений Росздравнадзора в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным руководителем Росздравнадзора.

120. Организацию приема граждан руководством Росздравнадзора, руководителями структурных подразделений Росздравнадзора осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

121. Оформление всех материалов для личного приема руководством Росздравнадзора осуществляется структурным подразделением Росздравнадзора, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.

122. Материалы, подготовленные к приему руководством Росздравнадзора, докладываются соответствующим лицам руководителем структурного подразделения Росздравнадзора, к компетенции которого относится рассматриваемый вопрос.

123. Поступившая информация о мерах, принятых по обращениям на личном приеме, направляется на ознакомление лицу, осуществлявшему прием. После возвращения материалов с доклада, если по ним не поступило дополнительных поручений, они списываются в дело и снимаются с контроля.

124. График приема граждан размещается на официальном сайте Росздравнадзора и на информационном стенде по месту приема граждан по адресу: г. Москва, Славянская площадь, д. 4, стр. 1.

125. Запись граждан на личный прием к руководству Росздравнадзора осуществляется после всестороннего рассмотрения поставленных заявителями вопросов в структурных подразделениях центрального аппарата Росздравнадзора.

126. Предварительная запись на прием осуществляется отделом по работе с обращениями граждан.

Проведение личного приема.

127. Прием граждан в общественной приемной Росздравнадзора ведется в специально оборудованном помещении, оснащено компьютерной и оргтехникой, имеющем отдельный вход и приспособленном для лиц с ограниченными физическими возможностями. Прием осуществляется должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан Росздравнадзора в соответствии с должностными регламентами по графику:

понедельник - четверг - с 10.00 ч. до 17.00 ч.

пятница - с 10.00 ч. до 16.00 ч.

перерыв - с 12.45 ч. до 14.00 ч.

суббота, воскресенье - выходные дни.

128. Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Максимальное время ожидания в очереди при личном приеме не должно превышать 30 минут.

129. Заявители, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, на личный прием не допускаются.

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

130. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет, а также иные документы, удостоверяющие личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации).

131. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Рассмотрение таких обращений осуществляется в соответствии с настоящим Регламентом.

132. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление, либо подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов, в том числе в целях принятия мер по восстановлению или защите его нарушенных прав, свобод и законных интересов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Регламентом.

133. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка «принято на личном приеме». Письменные обращения граждан, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом.

134. Устные обращения гражданина регистрируются. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема. В остальных случаях дается

письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

135. В случае необходимости при ведении приема работниками Отдела по работе с обращениями граждан могут быть приглашены работники структурных подразделений Росздравнадзора, в компетенцию которых входит рассмотрение поднимаемых заявителем вопросов.

136. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Росздравнадзора, гражданину разъясняется, куда ему следует обратиться.

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

138. Контроль за организацией личного приема и учет обращений граждан, рассмотренных на личном приеме в Росздравнадзоре, осуществляются Отделом по работе с обращениями граждан, ответственность за обеспечение приема граждан специалистами структурных подразделений Росздравнадзора несут руководители этих структурных подразделений.

139. Контроль за рассмотрением письменных обращений граждан, поступивших на личном приеме граждан в Росздравнадзоре, осуществляется соответствующими должностными лицами в соответствии настоящим Регламентом.

Особенности выполнения административных процедур по обращениям, связанным с фактами коррупции в Росздравнадзоре

140. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Росздравнадзоре, рассматриваются в порядке, установленном настоящим Регламентом.

141. Обращения, содержащие сведения о проявлениях коррупции в Росздравнадзоре, Отделом по работе с обращениями граждан направляются руководителю Росздравнадзора.

142. Учет и анализ обращений, содержащих сведения о проявлениях коррупции в Росздравнадзоре, а также принятых по ним решений осуществляет Отдел государственной службы и кадровой работы Росздравнадзора.

Анализ обращений, поступивших в Росздравнадзор

143. В целях подготовки и проведения мероприятий по устранению причин, порождающих обоснованные жалобы граждан, уполномоченные должностные лица структурных подразделений Росздравнадзора осуществляют учет и анализ обращений граждан, поступивших в соответствующие структурные подразделения Росздравнадзора.

144. Информация о предоставлении структурными подразделениями Росздравнадзора государственной услуги ежегодно направляется в Отдел по работе с обращениями граждан. Информация должна отражать основные вопросы обращений граждан, принятые меры по восстановлению или защите нарушенных

прав, свобод и законных интересов граждан, а также предложения, направленные на устранение недостатков, порождающих обоснованные жалобы граждан.

145. Должностные лица отдела по работе с обращениями ежегодно обеспечивают сбор, учет и анализ данных, представленных территориальными органами и структурными подразделениями центрального аппарата Росздравнадзора.

146. Должностные лица отдела по работе с обращениями граждан ежемесячно подготавливают справку о рассмотрении обращений, содержащую следующие реквизиты:

перечень структурных подразделений Росздравнадзора;
количество поступивших обращений;
количество рассмотренных обращений (всего, в срок, с нарушением срока);
количество находящихся на рассмотрении обращений (всего, с просроченным сроком исполнения).

147. Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года. Аналитическая записка по предоставлению Росздравнадзором государственной услуги представляется руководителю Росздравнадзора для последующего направления в Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

Требования к порядку выполнения административных процедур, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

148. Заявителю для получения государственной услуги представляется возможность направить заявление в электронном виде через официальный сайт Росздравнадзора (www.roszdravnadzor.ru), официальные сайты территориальных органов Росздравнадзора путем заполнения интерактивной формы.

149. Обеспечение возможности для заявителей направлять обращения с использованием единого портала государственных и муниципальных услуг.

150. Ответственный исполнитель в Росздравнадзоре обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений, в случае необходимости – с участием заявителей, направивших обращения.

151. Запрещается преследование заявителя в связи с его обращением в Росздравнадзор с критикой деятельности Росздравнадзора, территориальных органов Росздравнадзора либо в целях восстановления или защиты своих прав, свобод и законных интересов либо прав, свобод и законных интересов других лиц.

152. Обращение не может быть оставлено без рассмотрения или рассмотрено с нарушением срока по причине продолжительного отсутствия (отпуск, командировка, болезнь) или увольнения исполнителя. В указанных случаях исполнитель обязан передать все имеющиеся у него на исполнении обращения на рассмотрение другому сотруднику, который согласно распределению обязанностей замещает исполнителя во время его отсутствия.

153. Направление ответов на обращения по информационно-телекоммуникационным каналам в виде электронного документа, в случае

направления их заявителем в Росздравнадзор в форме электронного документа.

Сроки выполнения административных процедур

154. Выполнение административных процедур должно быть осуществлено в следующие сроки:

регистрация обращения не более 3 дней;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности в течение 7 дней;

рассмотрение ответственным исполнителем обращения, принятие по нему решения и направление ответа не более 30 дней (в случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением заявителя о продлении срока его рассмотрения, а также при необходимости уведомлением организации, направившей обращение).

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

155. Общий контроль за исполнением Регламента по предоставлению государственной услуги в Росздравнадзоре осуществляет Министерство здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

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

156. Контроль за исполнением обращений граждан включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителям о ходе и состоянии исполнения поручений по обращениям;

подготовку и обобщение данных о содержании и сроках исполнения поручений по обращениям граждан;

снятие обращений с контроля.

157. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан в структурных подразделениях Росздравнадзора осуществляется начальником структурного подразделения Росздравнадзора, определенного в качестве ответственного исполнителя.

158. Контроль за исполнением Регламента по предоставлению государственной услуги в центральном аппарате Росздравнадзора осуществляется должностными лицами Отдела по работе с обращениями граждан по каждому поручению о рассмотрении обращения граждан.

159. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет контроль за сроками рассмотрения обращений в структурных подразделениях центрального аппарата Росздравнадзора.

160. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет в структурные подразделения Росздравнадзора информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 10 дней.

Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководство структурных подразделений Росздравнадзора.

161. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет особый контроль за исполнением обращений, поступивших в Росздравнадзор из Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Общественной палаты Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации, Уполномоченного по правам человека в Российской Федерации, Уполномоченного по правам ребенка Российской Федерации, Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации с контролем исполнения, обращений, имеющих поручения руководства Росздравнадзора.

На обращениях граждан (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль проставляется штамп «Контроль. Срок до __»

162. Обращения, поступившие в Росздравнадзор из федеральных органов исполнительной власти с контролем исполнения, 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 заявителям и контролирующим органам.

Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующей орган.

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

163. Должностные лица Отдела по работе с обращениями граждан в структурных подразделениях Росздравнадзора проводят контроль по обращениям граждан в плановом или внеплановом порядке по факту поступления жалоб, обращений граждан.

164. Должностные лица структурных подразделений Росздравнадзора, принимающие участие в проведении выездных проверок территориальных органов Росздравнадзора (в рамках осуществления внутриведомственного контроля), оказывают необходимую практическую помощь в рассмотрении обращений граждан, в том числе направленных для рассмотрения в территориальные органы Росздравнадзора и находящихся на контроле в соответствующих структурных подразделениях Росздравнадзора.

165. Руководство структурных подразделений Росздравнадзора должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

166. Проведение плановых и внеплановых проверок осуществляется в целях выявления порядка предоставления государственной услуги, в том числе своевременности и полноты рассмотрения обращений граждан, обоснованности и законности принятия по ним решений.

167. Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся уполномоченными должностными лицами Росздравнадзора не реже 1 раза в год.

168. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся структурным подразделением Росздравнадзора, ответственным за работу с обращениями граждан, с участием уполномоченных должностных лиц подразделений Росздравнадзора на основании жалоб (претензий) граждан на решения или действия (бездействие) должностных лиц Росздравнадзора, принятые или осуществленные в ходе предоставления государственной услуги.

Ответственность должностных лиц Росздравнадзора за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

169. Должностные лица Росздравнадзора несут ответственность за решения и действия, принимаемые (осуществляемые) в процессе предоставления государственной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Росздравнадзора

170. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Административным регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Росздравнадзора, должностного лица Росздравнадзора в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

171. Граждане обжалуют действия (бездействие):

руководителя Росздравнадзора - в Минздравсоцразвития России;

должностных лиц структурных подразделений Росздравнадзора - руководителю Росздравнадзора;

должностных лиц структурных подразделений территориальных органов Росздравнадзора - руководителю территориального органа Росздравнадзора, руководителю Росздравнадзора.

172. Жалобы на действия (бездействие) должностных лиц территориальных органов Росздравнадзора рассматриваются руководителем Росздравнадзора или его заместителями.

173. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу (Росздравнадзор или его территориальный орган), должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу (Росздравнадзора или его территориального органа), либо государственного служащего, решение и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Росздравнадзора или его территориального органа, должностного лица Росздравнадзора или его территориального органа;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Росздравнадзора или его территориального органа, должностного лица Росздравнадзора или его территориального органа. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

174. В досудебном порядке заявитель имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Росздравнадзора или его территориального органа, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

175. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, срок ее рассмотрения не должен превышать пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Росздравнадзора или его территориального органа, должностного лица

Росздравнадзора или его территориального органа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

176. По результатам рассмотрения жалобы Росздравнадзор принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Росздравнадзором или его территориальным органом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

177. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 174 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

178. В случае установления в ходе или по результатам жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Росздравнадзора, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

179. Подведомственность и подсудность дела по соответствующей жалобе, а также сроки обращения с жалобой в суд определяются в соответствии с Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации.

Приложение №1
к Административному регламенту
от 20 февраля 2011 г. № 1586 и

Сведения о Росздравнадзоре и территориальных органах Росздравнадзора

Адрес: 109074, г. Москва, Славянская площадь, дом 4, строение 1
Телефон: 8 (495) 698-46-11, (495) 698-48-56, (495) 698-40-66
Тел./Факс: 8 (495) 698-46-11
Электронная почта: <http://www.roszdravnadzor.ru/>
Сайт: <http://www.roszdravnadzor.ru/>

Территориальные органы Росздравнадзора

- 1) Управление Росздравнадзора по Алтайскому краю: тел. 8-3852-62-26-61, адрес: 656031, Алтайский край, г. Барнаул, ул. Папанинцев, д. 126;
- 2) Управление Росздравнадзора по Амурской области: тел. 8-4162-53-21-01, адрес: 675000, Амурская область, г. Благовещенск, ул. Мухина, д. 31;
- 3) Управление Росздравнадзора по Астраханской области: тел. 8-8512-25-32-25, адрес: 414056, Астраханская область, г. Астрахань, ул. Савушкина, 43;
- 4) Управление Росздравнадзора по Архангельской области и Ненецкому автономному округу: тел. 8-8182-46-22-27, адрес: 163001, г. Архангельск, пр-кт Новгородский, д. 32;
- 5) Управление Росздравнадзора по Белгородской области: тел. 8-4722-32-82-54, адрес: 308000, Белгородская область, г. Белгород, пр-т Б.Хмельницкого, д. 62;
- 6) Управление Росздравнадзора по Брянской области: тел: 8-4832-64-66-95, адрес: 241050, г. Брянск, ул. Трудовая, д. 1;
- 7) Управление Росздравнадзора по Владимирской области: тел. 8-4922-53-73-66, адрес: 600005, г. Владимир, ул. Горького, д. 58а;
- 8) Управление Росздравнадзора по Волгоградской области: тел. 8-8442-33-09-48, адрес: 400131, Волгоградская область, г. Волгоград, ул. Коммунистическая, д. 11, 7 этаж;
- 9) Управление Росздравнадзора по Вологодской области: тел. 8-8172-76-25-98, адрес: 160000, г. Вологда, пр-т Победы, д. 33;
- 10) Управление Росздравнадзора по Воронежской области: тел. 8-4732-77-06-23, адрес: 394018, Воронежская область, г. Воронеж, ул. 9 Января, д. 36;
- 11) Управление Росздравнадзора по г. Москве и Московской области: тел. 8-495-611-53-55, адрес: 103016, г. Москва, ул. Вучетича, д. 12;
- 12) Управление Росздравнадзора по г. Санкт-Петербургу и Ленинградской области: тел. 8-812-314-67-89 (доб. 1047), адрес: 190068, г. Санкт-Петербург, Набережная канала Грибоедова, 88/90;

- 13) Управление Росздравнадзора по Еврейской автономной области: тел. 8-42622-35-6-76, адрес: 679017, ЕАО, г. Биробиджан, ул. Парковая, д. 4;
- 14) Управление Росздравнадзора по Ивановской области: тел. 8-4932-41-36-90, адрес: 153012, г. Иваново, ул. Советская, д. 49;
- 15) Управление Росздравнадзора по Иркутской области: тел. 8-3952-24-14-40, адрес: 664011, Иркутская область, г. Иркутск, ул. Горького, д. 36;
- 16) Управление Росздравнадзора по Кабардино-Балкарской Республике: тел. 8-8662-44-12-75, адрес: 360000, г. Нальчик, ул. Пушкина, д. 101;
- 17) Управление Росздравнадзора по Калининградской области: тел. 8-4012-21-87-09, адрес: 236007, Калининградская область, г. Калининград, ул. Коммунальная, д. 6, 3 этаж;
- 18) Управление Росздравнадзора по Калужской области: тел. 8-4842-55-18-00, адрес: г. Калуга, ул. Чичерина, д. 1а;
- 19) Управление Росздравнадзора по Камчатскому краю: тел. 8-4152-25-96-81, адрес: 683000, г. Петропавловск-Камчатский, пр. Победы, д. 63;
- 20) Управление Росздравнадзора по Карачаево-Черкесской Республике: тел. 8-8782-26-16-06, адрес: 369000, Карачаево-Черкесская Республика, г. Черкесск, ул. Комсомольская, д. 31;
- 21) Управление Росздравнадзора по Кемеровской области: тел. 8-3842-44-10-92, адрес: 650055, Кемеровская область, г. Кемерово, ул. Сарыгина, д. 29;
- 22) Управление Росздравнадзора по Кировской области: тел. 8-8332-64-23-87, адрес: 610019, Кировская область, г. Киров, ул. Карла Либкнехта, 69, каб. 110;
- 23) Управление Росздравнадзора по Костромской области: тел. 8-4942-42-15-01, адрес: 156005, г. Кострома, ул. Советская, д. 107а;
- 24) Управление Росздравнадзора по Краснодарскому краю: тел. 8-8612-19-79-35, адрес: 350059, Краснодарский край, г. Краснодар, ул. Васнецова, д. 39;
- 25) Управление Росздравнадзора по Красноярскому краю: тел. 8-3912-21-65-92, адрес: 660021, г. Красноярск, пр. Мира, д. 132;
- 26) Управление Росздравнадзора по Курганской области: тел. 8-3522-41-81-36, адрес: 640020, г. Курган, ул. Ленина, д. 5;
- 27) Управление Росздравнадзора по Курской области: тел. 8-4712-58-04-55, адрес: 305029, Курская область, г. Курск, ул. Карла Маркса, д. 66Б;
- 28) Управление Росздравнадзора по Липецкой области: тел. 8-4742-23-07-54, адрес: 398001, г. Липецк, ул. Ворошилова, д. 1;
- 29) Управление Росздравнадзора по Магаданской области: тел. 8-4132-63-98-93, адрес: 685000, г. Магадан, ул. Пролетарская, д. 14;
- 30) Управление Росздравнадзора по Мурманской области: тел. 8-8152-24-44-55, адрес: 183008, Мурманская область, г. Мурманск, ул. Зои Космодемьянской, д. 33;
- 31) Управление Росздравнадзора по Нижегородской области: тел. 8-8312-11-87-70, адрес: 603006, г. Нижний Новгород, ул. Варварская, д. 32 "А";
- 32) Управление Росздравнадзора по Новгородской области: тел. 8-8162-77-21-73, адрес: 173001, Новгородская обл., г. Великий Новгород, ул. Яковлева, д. 13, офис 50;
- 33) Управление Росздравнадзора по Новосибирской области: тел. 8-3832-10-01-02, адрес: 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск-99, а/я 48;

- 34) Управление Росздравнадзора по Омской области: тел. 8-3812-20-11-04, адрес: 644043, Омская область, г. Омск, ул. Сенная, д. 22;
- 35) Управление Росздравнадзора по Оренбургской области: тел. 8-3532-77-57-88, адрес: 460000, Оренбургская область, г. Оренбург, ул. Гая, 14;
- 36) Управление Росздравнадзора по Орловской области: тел. 8-4862-42-65-67, адрес: 302001, г. Орел, ул. Комсомольская, д. 33;
- 37) Управление Росздравнадзора по Пензенской области: тел. 8-8412-44-85-02, адрес: 440047, Пензенская область, г. Пенза, ул. Ульяновская, д. 1;
- 38) Управление Росздравнадзора по Пермскому краю: тел. 8-3422-36-97-48, адрес: 614068, Пермский край, г. Пермь, ул. Коммунистическая, 111;
- 39) Управление Росздравнадзора по Приморскому краю: тел. 8-4232-22-42-46, адрес: 690091, Приморский край, г. Владивосток, ул. 1-я Морская, д.23;
- 40) Управление Росздравнадзора по Псковской области: тел. 8-8112-56-68-56, адрес: 180007, г. Псков, ул. Розы Люксембург, д. 12;
- 41) Управление Росздравнадзора по Республике Адыгея: тел. 8-8772-55-69-81, адрес: 385000, Республика Адыгея, г. Майкоп, ул. Краснооктябрьская, д. 43;
- 42) Управление Росздравнадзора по Республике Алтай: тел. 8-38822-2-72-60, адрес: 649000, Республика Алтай, г. Горно-Алтайск, ул. Улагашева, д. 13;
- 43) Управление Росздравнадзора по Республике Башкортостан: тел. 8-3472-50-30-22, адрес: 450106, Республика Башкортостан, а/я 43, г. Уфа, ул. Аксакова, д. 62;
- 44) Управление Росздравнадзора по Республике Бурятия: тел. 8-3012-22-10-46, адрес: 670000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, Дом Правительства, Министерство здравоохранения; адрес местонахождения: 670033, г. Улан-Удэ, ул. Краснофлотская, д. 44;
- 45) Управление Росздравнадзора по Республике Дагестан: тел. 8-8722-63-67-09, адрес: 367000, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Буганова, д. 17б;
- 46) Управление Росздравнадзора по Республике Ингушетия: тел. 8-8732-22-16-04, адрес: г. Назрань (Магас), ул. Чеченская, д.14;
- 47) Управление Росздравнадзора по Республике Калмыкия: тел. 8-84722-37-940, адрес: 358000, Республика Калмыкия, г. Элиста, 3 мкр., д. 20;
- 48) Управление Росздравнадзора по Республике Карелия: тел. 8-8142-78-22-38, адрес: 185035, г. Петрозаводск, ул. Анохина, д. 29а;
- 49) Управление Росздравнадзора по Республике Коми: тел. 8-8212-20-18-74, адрес: 167000, г. Сыктывкар, ул. Ленина, д. 49;
- 50) Управление Росздравнадзора по Республике Марий Эл: тел. 8-8362-42-67-04, адрес: 434034, Республика Марий Эл, г. Йошкар-Ола, пр. Ленина, 24а, офис 501;
- 51) Управление Росздравнадзора по Республике Мордовия: тел. 8-8342-23-41- 96, адрес: 430000, г. Саранск, ул. Московская, д. 38;
- 52) Управление Росздравнадзора по Республике Саха (Якутия): тел. 8-4112-42-50-41, адрес: 677027, Республика Саха (Якутия), г. Якутск, ул. Кирова, д. 34;
- 53) Управление Росздравнадзора по Республике Северная Осетия - Алания: тел. 8-8672-54-40-95, адрес: 362040, г. Владикавказ, ул. Джанаева, д. 22;
- 54) Управление Росздравнадзора по Республике Татарстан: тел. 8-843-292-54-37, адрес: 420021, г. Казань, ул. Нариманова, д. 63;
- 55) Управление Росздравнадзора по Республике Тыва: тел. 8-39422-5-07-29, адрес:

- 667010, Республика Тыва, г. Кызыл, ул. Московская, д. 107;
- 56) Управление Росздравнадзора по Республике Хакасия: тел. 8-3902-25-57-45, адрес: 655017, Республика Хакасия, г. Абакан, ул. Крылова, д. 47а;
- 57) Управление Росздравнадзора по Ростовской области: тел. 8-863-262-70-29, адрес: 344010, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, пр. Соколова, д. 81;
- 58) Управление Росздравнадзора по Рязанской области: тел. 8-4912-27-25-11, адрес: 390000, г. Рязань, Соборная пл., д. 13;
- 59) Управление Росздравнадзора по Самарской области: тел. 8-8463-33-20-87, адрес: 443041, г. Самара, ул. Арцыбушевская, д. 13;
- 60) Управление Росздравнадзора по Саратовской области: тел. 8-8452-50-93-94, адрес: 410012, г. Саратов, ул. Железнодорожная, д. 72, к.2;
- 61) Управление Росздравнадзора по Сахалинской области: тел. 8-4242-50-53-25, адрес: 693000, Сахалинская область, г. Южно-Сахалинск, ул. Дзержинского, д. 15;
- 62) Управление Росздравнадзора по Свердловской области: тел. 8-3433-71-37-97, адрес: 620014, г. Екатеринбург, ул. Попова, д. 30;
- 63) Управление Росздравнадзора по Смоленской области: тел. 8-4812-27-92-87, адрес: 214012, г. Смоленск, ул. Кашена, д. 1, 4 этаж;
- 64) Управление Росздравнадзора по Ставропольскому краю: тел. 8-8652-29-60-27, адрес: 355012, Ставропольский край, г. Ставрополь, ул. Голенева, 67б;
- 65) Управление Росздравнадзора по Тамбовской области: тел. 8-4752-57-69-94, адрес: 392000, г. Тамбов, ул. Кавалерийская, д. 7а;
- 66) Управление Росздравнадзора по Тверской области: тел. 8-4822-32-89-19, адрес: 170008, Тверская область, г. Тверь, пр-т Победы, д. 27;
- 67) Управление Росздравнадзора по Томской области: тел. 8-3822-52-88-53, адрес: 634029, Томская область, г. Томск, ул. Белинского, д. 19;
- 68) Управление Росздравнадзора по Тульской области: тел. 8-4872-25-15-38, адрес: 300028, Тульская область, г. Тула, ул. 9 Мая, д. 1;
- 69) Управление Росздравнадзора по Тюменской области: тел. 8-3452-20-23-51, адрес: 625000, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Челюскинцев, д. 8;
- 70) Управление Росздравнадзора по Ульяновской области: тел. 8-8422-44-99-12, адрес: 432071, Ульяновская область, г. Ульяновск, ул. Островского, д. 5;
- 71) Управление Росздравнадзора по Удмуртской Республике: тел. 8-3412-40-29-30, адрес: 426039, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Дзержинского, д. 3;
- 72) Управление Росздравнадзора по Хабаровскому краю: тел. 8-4212-75-22-26, адрес: 680000, Хабаровский край, г. Хабаровск, ул. Фрунзе, д. 69 - юр;
- 73) Управление Росздравнадзора по Ханты-Мансийскому автономному округу и Ямало-Ненецкому автономному округу: тел. 8-34671-56-573, адрес: 628011, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, г. Ханты-Мансийск, ул. Карла Маркса, д. 18;
- 74) Управление Росздравнадзора по Чеченской Республике: тел. 8-8712-33-28-51, адрес: 364015, г. Грозный, ул. Ханкальская, д. 19;
- 75) Управление Росздравнадзора по Челябинской области: тел. 8-3512-63-21-22, адрес: 454091, Челябинская область, г. Челябинск, пл. Мопра, д. 8а, каб. 520, 3 этаж;
- 76) Управление Росздравнадзора по Забайкальскому краю: тел. 8-3022-26-43-44,

- адрес: Читинская область, г. Чита, ул. Костюшко-Григоровича, д. 4, каб. 30;
- 77) Управление Росздравнадзора по Чувашской Республике: тел. 8-8352-42-28-17, адрес: 428018, Чувашская Республика, г. Чебоксары, Московский пр., д. 36;
- 78) Управление Росздравнадзора по Чукотскому автономному округу: тел.: 8-4272-22-60-71, адрес: 689000, Чукотский автономный округ, г. Анадырь, ул. Отке, д.11;
- 79) Управление Росздравнадзора по Ярославской области: тел. 8-4852-31-48-08, адрес: 150002, г. Ярославль, ул. Калмыковых, д. 20.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги

Гражданин направляет обращение в Росздравнадзор



Должностное лицо структурного подразделения, ответственного за работу с обращениями граждан:

- регистрирует обращение гражданина;
- направляет обращение гражданина на рассмотрение руководителю (заместителю руководителя) Росздравнадзора (по компетенции), начальнику соответствующего структурного (по компетенции) или руководителю территориального органа Росздравнадзора;
- направляет обращение по компетенции в другой орган государственной власти;



Руководитель (заместитель руководителя) Росздравнадзора либо уполномоченное лицо:

- рассматривает обращение;
- дает поручение структурному подразделению, ответственному за исполнение поручения.



Структурное подразделение, ответственное за исполнение поручения:

- исполняет его в соответствии с резолюцией руководителя (заместителя руководителя) Росздравнадзора, начальника структурного подразделения Росздравнадзора, ответственного за рассмотрение обращения;
- в случае необходимости подготавливает предложения с проектом поручения руководителя (заместителя руководителя) Росздравнадзора о проведении Росздравнадзором проверки в связи с обращением гражданина деятельности территориального органа Росздравнадзора в субъекте Российской Федерации с выездом на место (в рамках осуществления внутриведомственного контроля).
- готовит письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении вопросов, относящихся к компетенции Росздравнадзора.
- в случае, если в обращении гражданина содержатся вопросы,

не относящиеся к компетенции Росздравнадзора, обращение в течение семи дней со дня их регистрации пересылаются должностными лицами в соответствующие организации или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение о переадресации обращения.



Должностное лицо структурного подразделения,
ответственного за работу с обращениями граждан:
- регистрирует письменный ответ и направляет его заявителю