

БАШКОРТОСТАН РЕСПУБЛИКАҢЫ

РЕСПУБЛИКА БАШКОРТОСТАН

**ҒАУЛЫК ҒАКЛАУ
МИНИСТРЛЫҒЫ**

Тукай урамы, 23-сө й., Өфө к.,
Башкортостан Республикаһы, 450002



**МИНИСТЕРСТВО
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ**

ул. Тукаева, д. 23, г. Уфа,
Республика Башкортостан, 450002

БОЙОРОК

ПРИКАЗ

20.01.2025 й. № 102-Д

20.01.2025 г.

Өфө к.

г. Уфа

**Об утверждении Правил рассмотрения обращений граждан
в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан**

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемые Правила рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан (далее – Минздрав РБ).

2. Признать утратившими силу следующие приказы Минздрава РБ:
от 25 февраля 2021 года № 256-Д «Об утверждении Порядка рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан»;

от 3 июня 2021 года № 741-Д «О внесении изменения в Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 25 февраля 2021 года № 256-Д»;

от 27 декабря 2023 года № 2336-Д «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 25 февраля 2021 года № 256-Д»;

от 3 июня 2024 года № 945-Д «О внесении изменений в Порядок рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 25 февраля 2021 года № 256-Д»;

от 17 октября 2024 года № 1790-Д «О внесении изменений в Порядок

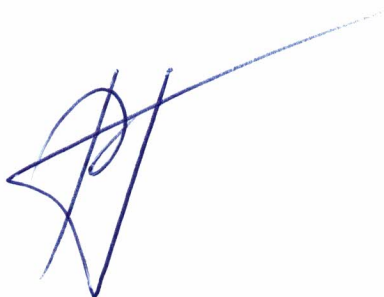
рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 25 февраля 2021 года № 256-Д».

3. Начальнику отдела по работе с обращениями граждан Минздрава РБ направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Государственный комитет Республики Башкортостан по делам юстиции.

4. Контроль в части организации делопроизводства и документооборота возложить на начальника отдела делопроизводства и контроля управления организационно-правовой работы Минздрава РБ.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя министра здравоохранения Республики Башкортостан Е.Н. Галимулину.

Министр



А.Р. Рахматуллин

Государственный комитет
Республики Башкортостан
по делам юстиции

ЗАРЕГИСТРИРОВАНО

« 13 » марта 20 25 г.

Регистрационный № 24141

Утверждены приказом
Министерства здравоохранения
Республики Башкортостан
от 20 января 2025 года № 102-Д

ПРАВИЛА рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила определяют сроки и последовательность действий при организации личного приема, регистрации, учете, рассмотрении и снятии с контроля обращений в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан (далее соответственно – Правила, Минздрав РБ).

Правила распространяются на все обращения, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Правила распространяются на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений:

граждан Российской Федерации;
иностранцев граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;
объединений граждан Российской Федерации, в том числе юридических лиц.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ), а также Закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан».

1.3. Нормативные правовые акты, регламентирующие Правила:
Конституция Российской Федерации;
Федеральный закон от 27 июля 2004 года № 79-ФЗ «О государственной гражданской службе Российской Федерации»;
Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;
Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
Федеральный закон от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

Федеральный закон от 21 ноября 2011 года № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»;

Приказ Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации от 17 апреля 2023 года № 382 «Об утверждении Правил оказания услуг почтовой связи»;

Конституцией Республики Башкортостан;

Закон Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан»;

Закон Республики Башкортостан от 4 декабря 2012 года № 608-з «Об охране здоровья граждан в Республике Башкортостан»;

Положение о Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденное постановлением Правительства Республики Башкортостан от 9 июля 2014 года № 310;

приказ Министерства здравоохранения Республики Башкортостан от 5 октября 2020 года № 1533-Д «Об утверждении Регламента Министерства здравоохранения Республики Башкортостан»;

настоящие Правила.

1.4. Основные термины, используемые в настоящих Правилах:

система электронного документооборота «Дело-WEB» (далее – СЭД-Дело) – информационная система, обеспечивающая сбор, обработку, размещение, управление документами;

электронная (регистрационная) карточка – электронная форма, предназначенная для внесения сведений о документе в базу данных СЭД-Дело;

электронный документ – документ, в котором информация представлена в электронно-цифровой форме без предварительного документирования на бумажном носителе;

электронный образ документа – электронная копия документа, полученная в результате сканирования документа, изготовленного на бумажном носителе, и хранящаяся в СЭД-Дело;

исполнитель – уполномоченное должностное лицо, осуществляющее в Минздраве РБ рассмотрение обращения.

Иные понятия и термины, применяемые в настоящих Правилах, используются в тех же значениях, что и в Федеральном законе от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.5. Минздрав РБ в пределах своей компетенции обеспечивает организацию личного приема граждан, рассмотрение индивидуальных или коллективных обращений, поступивших в Минздрав РБ, включая обращения объединений граждан, в том числе юридических лиц, принятие по ним решений и направление ответа в установленный законодательством срок.

Рассмотрение обращений осуществляется бесплатно.

Информация о порядке организации личного приема граждан и рассмотрения обращений в Минздраве РБ предоставляется на информационном стенде, находящемся по адресу: г. Уфа, ул. Тукаева, д. 23 (далее – информационный стенд), по телефону, а также посредством ее размещения на сайте Минздрава РБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://health.bashkortostan.ru/> (далее – официальный сайт

Минздрава РБ).

1.6. В Минздраве РБ предусмотрены следующие способы приема различных форм обращений граждан, объединений граждан, юридических лиц:

а) для обращений в письменной форме:

по почтовому адресу: 450002, Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Тукаева, д. 23;

получение обращения, представленного лично по адресу: Республика Башкортостан, г. Уфа, ул. Тукаева, д. 23;

в ходе проведения выездного приема граждан в муниципальных образованиях Республики Башкортостан (далее – выездной прием граждан) уполномоченными должностными лицами Минздрава РБ;

б) для обращений в форме электронного документа:

через официальный сайт Минздрава РБ:

<https://health.bashkortostan.ru/>, раздел «Обращения граждан», подраздел «Написать обращение»;

на официальный электронный адрес Минздрава РБ: minzdrav@bashkortostan.ru (далее – электронная почта Минздрава РБ);

через информационный ресурс «Электронная приемная органов государственной власти Республики Башкортостан» по адресу: <https://letters.bashkortostan.ru/>;

через федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) в случае направления обращения с использованием Единого портала.

в) для обращений в устной форме:

на личном приеме граждан, во время выездных мероприятий или по телефонам «Горячей линии» Минздрава РБ:

по вопросам оказания медицинской помощи взрослому населению: 8 (347) 218-00-53;

по вопросам оказания медицинской помощи детям и родовспоможению: 8 (347) 218-00-48;

по вопросам оплаты труда медицинским работникам: 8 (347) 218-00-83;

по вопросам лекарственного обеспечения (на базе Государственного унитарного предприятия «Башфармация» Республики Башкортостан): 8 (800) 347-47-47.

График работы Минздрава РБ: в будние дни с 09:00 ч. до 13:00 ч. и с 14:00 ч. до 18:00 ч., выходные дни – суббота и воскресенье, нерабочие праздничные дни.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

В случае поступления обращения в праздничный или выходной день, регистрация производится в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями, в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

1.7. «Горячая линия» Минздрава РБ организована с использованием информативных и телекоммуникационных технологий в целях осуществления справочно-консультативной помощи гражданам и (или) оперативного решения вопросов, касающихся лекарственного обеспечения граждан и получения медицинской помощи на территории Республики Башкортостан.

В обеспечении работы «Горячей линии» Минздрава РБ (по согласованию) участвуют специалисты подведомственных Минздраву РБ организаций Республики Башкортостан (далее – специалисты).

Специалисты, непосредственно осуществляющие работу с обращениями граждан, руководствуются настоящими Правилами.

Обращения граждан в течение рабочего дня фиксируются специалистами в электронном журнале «Регистрация обращений граждан на «Горячую линию» Минздрава РБ», а также на бумажном носителе.

При устном обращении граждан по телефону «Горячей линии» Минздрава РБ специалисты в корректной, доступной форме представляют информацию обратившимся гражданам по интересующим их вопросам.

При невозможности решения вопроса в оперативном порядке специалисты обязаны:

- а) оформить поступившее обращение гражданина;
- б) зафиксировать необходимую контактную информацию в электронном (бумажном) журнале «Регистрация обращений граждан на «Горячую линию» Минздрава РБ»;
- в) передать в отдел по работе с обращениями граждан Минздрава РБ (далее – отдел по работе с обращениями граждан) обращения, полученные от граждан при их личном посещении, а также карточки обращений граждан на «Горячую линию» Минздрава РБ для последующей регистрации в СЭД-Дело в установленном порядке согласно Федеральному закону от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

2. Порядок работы с обращениями

2.1. Порядок регистрации обращений.

2.1.1. Должностные лица отдела делопроизводства и контроля управления организационно-правовой работы Минздрава РБ (далее – отдел делопроизводства и контроля) при приеме документов:

- а) проверяют правильность указания адресата и целостность упаковки корреспонденции, возвращают на почту невскрытыми ошибочно поступившие (не по адресу) письма;
- б) проводят сверку реестров на корреспонденцию, поступившую фельдъегерской связью;
- в) вскрывают конверты, проверяют наличие в них документов, которые в дальнейшем вместе с конвертом прилагаются к тексту письма, разорванные документы – подклеиваются и передаются для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан в течение рабочего дня;

г) извлекают из электронной почты Минздрава РБ электронную копию обращения и передают для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан в течение рабочего дня.

При предъявлении обращения в письменной форме непосредственно самим гражданином, представителем объединения граждан по его просьбе должностным лицом отдела по работе с обращениями граждан на втором экземпляре принятого обращения делается отметка с указанием даты приема обращения, фамилии и инициалов лица, принявшего обращение.

В случае, если к обращению в письменной форме прилагаются документы и материалы, по просьбе гражданина, представителя объединения граждан ему выдается расписка в получении обращения и прилагаемых к нему документов и материалов с указанием их перечня, даты получения, фамилии, инициалов и с подписью лица, принявшего обращение с приложенными документами и материалами.

2.1.2. Все поступающие в Минздрав РБ обращения граждан подлежат обязательной регистрации в отделе по работе с обращениями граждан в электронном виде в СЭД-Дело в течение трех дней с момента поступления в Минздрав РБ.

2.1.3. Все обращения, поступившие в бумажном виде, сканируются и, в последующем, в работе используется их электронный образ, бумажный носитель передается на хранение исполнителю.

2.1.4. При регистрации обращение проверяется отделом по работе с обращениями граждан на повторность, при необходимости – сверяется с находящейся в СЭД-Дело перепиской, в регистрационно-контрольной карточке указывается признак повторности, непосредственно само обращение связывается в СЭД-Дело с предыдущими обращениями.

2.1.5. Повторными считаются обращения, поступившие в Минздрав РБ от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если:

а) гражданин не удовлетворен данным ему ответом по ранее направленному обращению;

б) с даты подачи первого обращения истек установленный законодательством Российской Федерации срок рассмотрения, при этом ответ гражданину не предоставлен.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, при этом в электронной (регистрационной) карточке обращения делается отметка «Повторное».

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

2.1.6. Документы, приложенные к обращению, возвращаются по просьбе гражданина.

2.2. Порядок работы с зарегистрированными обращениями.

2.2.1. Гражданин в своем обращении в письменной форме в обязательном порядке указывает либо наименование государственного органа – Минздрава РБ, в который направляет обращение в письменной форме, либо фамилию, имя,

отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

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

Обращение, поступившее в Минздрав РБ или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), а также указывает адрес электронной почты либо использует адрес (уникальный идентификатор) личного кабинета на Едином портале, по которым должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

2.2.2. Письменное обращение, поступившее в Минздрав РБ в соответствии с его компетенцией, рассматривается в течение тридцати дней со дня регистрации письменного обращения, за исключением случая, указанного в части 1.1 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Безотлагательному (не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения в Минздраве РБ) рассмотрению подлежат обращения, содержащие сведения о возможности наступления аварий, катастроф, иных чрезвычайных ситуаций.

2.2.3. В соответствии с частью 2 статьи 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ в исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, исполнитель вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на тридцать дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

2.2.4. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минздрава РБ или должностного лица, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и Главе Республики Башкортостан с уведомлением гражданина, направившего

обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

При наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ, переадресация, направление в иные органы и должностным лицам в случаях, указанных в части 4 статьи 7 Закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан», а также в случаях, если обращение содержит сведения о возможности совершения преступления, производятся не позднее двух рабочих дней со дня регистрации обращения.

2.2.5. Если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

2.2.6. Если в указанном обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

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

2.2.8. Минздрав РБ или должностное лицо при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов, при этом гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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

2.2.10. В случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми им обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, министр здравоохранения Республики Башкортостан (далее – министр) либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые им обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

2.2.11. 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.

2.2.12. В случае поступления в Минздрав РБ или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ на официальном сайте Минздрава РБ, гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес страницы на официальном сайте Минздрава РБ, на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

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

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

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

2.2.16. Делопроизводство по обращениям в Минздраве РБ осуществляется отделом делопроизводства и контроля.

2.3. Подготовка ответов на обращения.

2.3.1. Обращение с приложениями (при наличии) в день регистрации посредством СЭД-Дело направляется министру и (или) его заместителю, в чьи полномочия входит организация рассмотрения обращений граждан в Минздраве РБ в соответствии с распределением обязанностей, утвержденных приказом министра, для определения ответственного исполнителя, соисполнителя.

2.3.2. В случае ошибочного направления обращения в структурное подразделение Минздрава РБ его руководитель в течение трех рабочих дней со дня поступления обращения на исполнение возвращает его резолюцией в СЭД-Дело или служебной запиской министру и (или) его заместителю, в чьи полномочия входит организация рассмотрения обращений граждан в Минздраве РБ в соответствии с распределением обязанностей, утвержденных приказом министра, с мотивированной просьбой о внесении соответствующих изменений в электронную (регистрационную) карточку обращения в СЭД-Дело

и передаче по принадлежности.

2.3.3. В случае, если в срок возврата ошибочно направленного обращения превышает три рабочих дня, структурное подразделение – ответственный исполнитель готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно запрошенной из профильного структурного подразделения Минздрава РБ.

2.3.4. Должностные лица, ответственные за рассмотрение обращений в соответствующих структурных подразделениях Минздрава РБ:

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

б) запрашивают, 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;

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

г) дают письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ;

д) уведомляют гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Минздрав РБ или должностное лицо по направленному в установленном порядке запросу государственного органа, органа местного самоуправления или должностного лица, рассматривающего обращение, обязаны в течение 15 дней предоставить документы и материалы, необходимые для рассмотрения обращения, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну и для которых установлен особый порядок предоставления.

2.3.5. Исполнители подготавливают проект ответа гражданину не позднее, чем за три календарных дня до наступления предельного срока рассмотрения обращения в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ, в том числе с мотивированной просьбой о продлении срока, и согласовывают его в установленном порядке.

2.3.6. В случае, если в резолюции по рассмотрению обращения в СЭД-Дело обозначено несколько исполнителей, ответственным исполнителем является структурное подразделение или его должностное лицо, указанное в поручении первым. Подлинник обращения направляется ответственному исполнителю, соисполнителям обращение направляется посредством СЭД-Дело.

2.3.7. Соисполнители представляют информацию в части, касающейся компетенции, ответственному исполнителю в срок, не более половины срока, отведенного на исполнение.

2.3.8. Ответ на обращение оформляется на официальном бланке

Минздрава РБ в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденной приказом министра.

Ответ на обращение подписывается руководителем структурного подразделения Минздрава РБ либо иным уполномоченным на то лицом:

с использованием электронной подписи в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», если обращение поступило в форме электронного документа;

за личной подписью на бумажном носителе, если обращение поступило в письменной форме.

В случае отсутствия по уважительной причине руководителя структурного подразделения Минздрава РБ (болезнь, командировка, отпуск), ответ на обращение подписывается должностным лицом, исполняющим его обязанности.

2.3.9. Вносить какие-либо изменения в содержание ответа после его подписания не допускается.

При направлении письменного обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу исполнитель может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица документы и материалы о результатах рассмотрения письменного обращения.

2.3.10. Регистрация ответов на обращения осуществляется в отделе делопроизводства и контроля, регистрация ответов на запросы по обращениям из Аппарата Правительства Республики Башкортостан и Администрации Главы Республики Башкортостан – в отделе по работе с обращениями граждан.

2.3.11. Должностные лица отдела делопроизводства и контроля после подписания руководителем структурного подразделения Минздрава РБ либо уполномоченным на то лицом ответа на обращение проверяют корректность его оформления, соответствие сертификата электронной подписи либо наличие личной подписи в зависимости от того, каким образом гражданином направлено обращение, присваивают ему исходящий регистрационный номер, и отправляют гражданину. Направление ответов на обращение граждан без исходящего номера не допускается.

2.3.13. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Минздрав РБ или должностному лицу в форме электронного документа, или по адресу (уникальному идентификатору) личного кабинета гражданина на Едином портале при его использовании и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Минздрав РБ или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в Минздрав РБ обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением

порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований части 2 статьи 6 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте Минздрава РБ в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При направлении ответа на обращение в письменной форме допускается использование копии электронного документа на бумажном носителе, подписанного квалифицированной электронной цифровой подписью начальника структурного подразделения или уполномоченного на то должностного лица Минздрава РБ.

В этом случае достоверность копии электронного документа на бумажном носителе заверяется в отделе делопроизводства печатью для заверения электронных копий документов и подписью уполномоченного на то лица. Ниже реквизита «Подпись» проставляется заверяющая надпись: «Верно», должность лица, заверившего копию электронного документа на бумажном носителе, личная подпись, расшифровка подписи и дата заверения.

Ответ на коллективное обращение в письменной форме (обращение группы граждан, группы объединений граждан) направляется по почтовому адресу первого подписавшего его лица, если в самом обращении не указан почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

2.4. Все документы, использованные в ходе рассмотрения обращения, формируются в дело. Порядок формирования и сроки хранения дела определяются Инструкцией по делопроизводству в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан, утвержденной приказом министра.

3. Личный прием граждан

3.1. Личный прием граждан по вопросам, относящимся к полномочиям Минздрава РБ, проводится в целях реализации конституционного права граждан на обращение в государственный орган Российской Федерации, поддержания непосредственных контактов с населением и оперативного решения актуальных вопросов в сфере здравоохранения. Основанием для организации личного приема является обращение, поступившее от гражданина в письменной форме, в виде электронного запроса или устного личного обращения.

3.2. Министр и его заместители осуществляют личный прием граждан по предварительной записи в рабочие дни согласно утвержденному графику в рабочих кабинетах, при выездном приеме граждан – в специально отведенном для приема граждан помещении, предоставленном руководителями подведомственных Минздраву РБ медицинских организаций либо администрацией муниципальных образований Республики Башкортостан.

3.3. Личный прием лиц с ограниченными возможностями здоровья проводится в общественной приемной Минздрава РБ, расположенной по адресу: г. Уфа, ул. Тукаева, д. 23, каб. № 31.

3.4. Помещение для проведения личного приема граждан оборудуется в соответствии с санитарными нормами и правилами, с соблюдением мер, направленных на защиту жизни и здоровья принимающих участие в личном

приеме лиц, а также сохранности их имущества. Для составления письменных обращений непосредственно в Минздраве РБ гражданам отводятся места, оснащенные столами, стульями, канцелярскими принадлежностями и бумагой формата А4.

3.5. График личного приема граждан министром и его заместителями утверждается ежегодно приказом министра и доводится до сведения граждан через информационный стенд и официальный сайт Минздрава РБ.

3.6. Министр осуществляет личный прием граждан по вопросам обжалования действий (бездействия) его заместителей при рассмотрении обращений.

Первые заместители министра, заместители министра осуществляют личный прием граждан по вопросам обжалования действий (бездействия) должностных лиц структурных подразделений Минздрава РБ, находящихся в непосредственном подчинении, при рассмотрении обращений.

3.7. Предварительная запись граждан на личный прием министром осуществляется отделом по работе с обращениями граждан. Предварительная запись граждан на личный прием первыми заместителями министра, заместителями министра осуществляется уполномоченными на то лицами структурных подразделений Минздрава РБ, в чью компетенцию входит рассмотрение вопросов, изложенных гражданами при обращении в целях организации личного приема, при выездном приеме граждан – руководителями медицинских организаций, при участии которых в соответствии с утвержденным графиком выездных приемов организуются выездные приемы граждан.

3.8. О согласованной дате и времени проведения личного приема министром и его заместителями гражданин уведомляется устно по телефону либо письменно. Соответствующая запись вносится в журналы регистрации граждан на личный прием к министру и его заместителями.

3.9. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Гражданин, представляющий интересы другого гражданина или объединения граждан, также предъявляет надлежаще оформленный документ, удостоверяющий право представительства.

На основании вышеуказанных документов оформляется карточка личного приема гражданина по форме, представленной в приложении к настоящим Правилам.

3.10. В соответствии с частью 4 статьи 8 Закона Республики Башкортостан от 12 декабря 2006 года № 391-з «Об обращениях граждан в Республике Башкортостан» правом на личный прием в Минздраве РБ в первоочередном порядке пользуются категории граждан, предусмотренные законодательством Российской Федерации, а также:

- 1) беременные женщины;
- 2) ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий на территории СССР, на территории Российской Федерации и территориях других государств (далее – ветераны боевых действий), инвалиды боевых действий, а также члены семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий,

инвалидов боевых действий, в том числе погибших (умерших) инвалидов боевых действий.

К членам семей погибших (умерших) ветеранов боевых действий, инвалидов боевых действий, в том числе погибших (умерших) инвалидов боевых действий, в целях настоящих Правил относятся:

а) родители (усыновители) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, а также инвалида боевых действий, в том числе погибшего (умершего) инвалида боевых действий;

б) супруг (супруга) инвалида боевых действий;

в) супруг (супруга) погибшего (умершего) ветерана боевых действий, погибшего (умершего) инвалида боевых действий, не вступивший (не вступившая) в повторный брак;

г) несовершеннолетние дети, в том числе усыновленные (удочеренные), приемные и находящиеся под опекой (попечительством), дети старше 18 лет, ставшие инвалидами до достижения ими возраста 18 лет, дети в возрасте до 23 лет, обучающиеся в образовательных организациях по очной форме обучения, погибших (умерших) ветеранов боевых действий, инвалидов боевых действий, в том числе погибших (умерших) инвалидов боевых действий;

3) граждане, принимавшие участие в ликвидации последствий аварий на атомных электростанциях, а также получившие или перенесшие лучевую болезнь или другие заболевания вследствие аварии на атомной электростанции либо в результате ядерных испытаний;

4) инвалиды I и II группы; законные представители, лица, сопровождающие инвалидов I и II группы, – по вопросам, связанным с реализацией прав и законных интересов представляемых, сопровождаемых лиц;

5) родители ребенка-инвалида или лица, их заменяющие; лица, сопровождающие ребенка-инвалида, – по вопросам, связанным с реализацией прав и законных интересов сопровождаемого лица;

6) родители (лица, их заменяющие), явившиеся на личный прием с ребенком в возрасте до 1,5 лет;

7) граждане, достигшие 75-летнего возраста;

8) граждане, принимающие (принимавшие) участие в проведении специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, к которым в целях настоящих Правил относятся:

а) граждане, проходящие (проходившие) военную службу в Вооруженных Силах Российской Федерации, граждане, находящиеся (находившиеся) на военной службе (службе) в войсках национальной гвардии Российской Федерации, в воинских формированиях и органах, указанных в пункте 6 статьи 1 Федерального закона от 31 мая 1996 года № 61-ФЗ «Об обороне», при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению

вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, находящиеся (находившиеся) на указанных территориях служащие (работники) правоохранительных органов Российской Федерации, граждане, выполняющие (выполнявшие) служебные и иные аналогичные функции на указанных территориях;

б) граждане, призванные на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации, граждане, заключившие контракт о добровольном содействии в выполнении задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области и (или) выполнения ими задач по отражению вооруженного вторжения на территорию Российской Федерации, в ходе вооруженной провокации на Государственной границе Российской Федерации и приграничных территориях субъектов Российской Федерации, прилегающих к районам проведения специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области, граждане, заключившие контракт (имевшие иные правоотношения) с организацией, содействующей выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, при условии их участия в специальной военной операции на указанных территориях;

в) лица, принимавшие в соответствии с решениями органов государственной власти Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики участие в боевых действиях в составе Вооруженных Сил Донецкой Народной Республики, Народной милиции Луганской Народной Республики, воинских формирований и органов Донецкой Народной Республики и Луганской Народной Республики начиная с 11 мая 2014 года;

9) члены семей граждан, указанных в подпункте 8 настоящего пункта к которым в целях настоящих Правил относятся родители (усыновители), супруга (супруг), дети, в том числе усыновленные (удочеренные), приемные и находящиеся под опекой (попечительством), а также лица, находящиеся на иждивении граждан, указанных в подпункте 8 настоящего пункта.

В случае, если правом на первоочередной личный прием одновременно обладают несколько граждан, то прием указанных граждан производится в порядке их явки на личный прием.

При первоочередном личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а также документ (удостоверение, справку, выписку, иной документ), подтверждающий его право на первоочередной личный прием.

3.11. Личный прием министром и его заместителями осуществляется

в течение установленного графиком времени.

3.12. Граждане с признаками алкогольного, наркотического или иного токсического опьянения на личный прием не допускаются.

3.13. В случае грубого, агрессивного поведения гражданина личный прием прекращается. При нарушении гражданами общественного порядка и совершении других противоправных деяний Минздравом РБ принимаются меры по их пресечению.

3.14. В ходе личного приема гражданин вправе сделать устное заявление либо оставить 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.

Содержание устного обращения гражданина заносится в карточку личного приема. 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, содержание ответа на обращение заносится в карточку личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

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

3.15. Карточка личного приема граждан, в том числе письменное обращение (при наличии), с приложением имеющихся материалов по рассматриваемому вопросу передается в установленном порядке для учета и регистрации в СЭД-Дело в отдел по работе с обращениями граждан в срок, не позднее рабочего дня, следующего за днем проведения личного приема, после чего в течение одного рабочего дня со дня регистрации направляется на исполнение в структурное подразделение Минздрава РБ согласно резолюции.

3.16. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов. При этом гражданину должно быть разъяснено, что причиной отказа является ранее данный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

4. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений и за результатами их рассмотрения

4.1. Должностные лица Минздрава РБ осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений, контроль за результатами рассмотрения обращений, анализируют их содержание, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения прав, свобод и законных интересов граждан.

4.2. Контроль за исполнением обращений включает:

а) постановку поручений по рассмотрению обращений на контроль;

- б) сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;
- в) подготовку оперативных запросов исполнителем 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.

4.3. Контроль за своевременным, всесторонним и объективным рассмотрением обращений исполнителями осуществляется их непосредственными руководителями и заместителями руководителей структурных подразделений Минздрава РБ.

4.4. Контроль за сроками рассмотрения обращений и снятие с контроля осуществляется на основании сведений, содержащихся в СЭД-Дело, отделом по работе с обращениями граждан.

4.5. Контроль за решением вопросов, содержащихся в обращениях граждан, осуществляется руководителем структурного подразделения Минздрава РБ, ответственного за рассмотрение обращения.

4.6 В целях совершенствования деятельности по рассмотрению обращений граждан в Минздраве РБ должностные лица 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 за рассмотрением обращений.

4.7. Отдел по работе с обращениями граждан ежедневно направляет в структурные подразделения Минздрава РБ информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие три календарных дня.

4.8. Обращение считается рассмотренным, если на него дан письменный ответ гражданину, руководителю или заместителю руководителя, иному представителю (для объединения граждан) по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Анонимное обращение либо обращение без указания почтового адреса, снимаются с контроля в СЭД-Дело решением министра, первого заместителя министра либо заместителя министра, направившего поручение о рассмотрении обращения, на основании служебной записки руководителя структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения.

Промежуточный ответ на обращение или перепоручение исполнения обращения другому должностному лицу либо структурному подразделению Минздрава РБ не является основанием для снятия обращения с контроля.

4.9. Датой снятия обращения с контроля является дата регистрации окончательного ответа гражданину и (или) в орган, направивший обращение гражданина, либо дата регистрации служебной записки с мотивированной

просьбой о снятии обращения с контроля в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

4.10. Руководителями структурных подразделений Минздрава РБ регулярно проверяется состояние исполнительской дисциплины, рассматриваются случаи нарушения установленных сроков рассмотрения обращений и принимаются меры по устранению причин выявленных нарушений.

5. Аналитическая работа

5.1. Анализ поступивших обращений, хода и результатов их рассмотрения осуществляется в целях дальнейшего совершенствования организации рассмотрения обращений в Минздраве РБ, совершенствования оказания медицинской помощи в Республике Башкортостан, принятия мер по устранению недостатков, в том числе в области нормативного правового регулирования в сфере охраны здоровья граждан.

5.2. Начальник отдела по работе с обращениями граждан, руководители структурных подразделений Минздрава РБ осуществляют анализ рассмотрения обращений за полугодие и истекший год. Указанный анализ содержит информацию о количестве поступивших, переадресованных и рассмотренных обращений в письменной форме, обращений в форме электронного документа, о тематике обращений, о принятых по результатам рассмотрения обращений мерах.

5.3. Отдел по работе с обращениями граждан ежеквартально обобщает результаты анализа обращений и представляет соответствующий доклад министру.

5.4 Анализ рассмотрения обращений за полугодие и истекший год размещается Минздравом РБ не позднее 1 сентября и 1 марта текущего года в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Минздрава РБ в разделе «Обращения граждан», в средствах массовой информации.

Анализ рассмотрения обращений за истекший год не позднее 1 марта направляется Минздравом РБ Уполномоченному по правам человека в Республике Башкортостан.

5.5. Оптимизация организации деятельности по формированию ответов на обращения граждан в соответствии с действующим законодательством на основании результатов анализа обращений осуществляется решением рабочей группы Минздрава РБ по рассмотрению обращений, создаваемой приказом министра.

Форма

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН
в Министерстве здравоохранения Республики Башкортостан

« ____ » _____ 20 ____ года

в ____ час. ____ мин.

Фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина, наименование объединений граждан или юридических лиц	
Дата рождения	
Адрес места жительства, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ	
Контактный телефон	
Содержание обращения	
Наличие письменного обращения (отметить нужное)	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Нет
Результат приема (отметить нужное)	<input type="checkbox"/> Решено в ходе приема. <input type="checkbox"/> Принято в работу, сформировано поручение. <input type="checkbox"/> Рекомендовано обратиться в соответствующее ведомство по принадлежности.

Поручение	
Место проведения приема	
Прием проводил, подпись	
Подпись заявителя, дата	

Приложение: на ___ л. в ___ экз.

Согласен (на) на обработку
персональных данных:

подпись

расшифровка подписи

Согласен (на) на дачу ответа
устно в ходе личного приема:

подпись

расшифровка подписи