



Государственный регистрационный
номер 022025010
Дата государственной регистрации
03.06.2025 г.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РЕСПУБЛИКИ МОРДОВИЯ
ПРИКАЗ

03.06. 2025г.

№ 460

Саранск

Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан в
Министерстве здравоохранения Республики Мордовия

В соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О
порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»

п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Мордовия.
2. Признать утратившим силу приказ Министерства здравоохранения Республики Мордовия от 1 апреля 2014 г. № 327 «Об утверждении Положения о порядке рассмотрения обращений граждан» («Известия Мордовия», 28 февраля 2015 г., №21-10).
3. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр

О.В. Маркин

Утверждено
приказом Министерства
здравоохранения
Республики Мордовия
от «03» 06 2025 г. № 460

**Положение о порядке рассмотрения обращений граждан
в Министерстве здравоохранения Республики Мордовия**

1. Настоящее Положение о порядке рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Республики Мордовия (далее - Положение) определяет последовательность и сроки выполнения работ, связанных с рассмотрением обращений граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства, поступающих в адрес Министра здравоохранения Республики Мордовия, Министерства здравоохранения Республики Мордовия (далее - Министерство).

2. Положение разработано в соответствии со следующими нормативными правовыми актами: Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Конституцией Республики Мордовия, постановлением Правительства Республики Мордовия от 16 сентября 2013 г. № 394 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Республики Мордовия».

3. К обращениям граждан относятся заявления, жалобы или предложения.

Заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе государственных органов, органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц.

Жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц.

Предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества.

4. Требования к обращениям граждан:

обращение не должно содержать нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также

членов их семей;

реализация гражданином права на обращение не должна нарушать права и свободы других лиц.

5. Результатами рассмотрения обращений граждан являются:

письменный ответ гражданину, направленный на почтовый адрес, указанный в его обращении; ответ в форме электронного документа с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

6. Обращения граждан в Министерство поступают:

в форме писем (простые, заказные), доставляемых сотрудниками учреждений почтовой связи, Отдела Государственной фельдъегерской службы Российской Федерации в г. Саранске;

путем передачи в приемную Министра здравоохранения Республики Мордовия лично от авторов обращений или их представителей;

в форме электронных документов с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы либо официального сайта государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Письменные обращения граждан направляются в Министерство по почтовому адресу: ул. Коммунистическая, д. 33/2, г. Саранск, Республика Мордовия, 430005.

Для обеспечения возможности непосредственной передачи обращений граждан в служебном помещении Министерства установлен почтовый ящик для письменных обращений граждан.

В письменном обращении гражданин обязательно указывает:

наименование государственного органа либо фамилию, имя, отчество и должность лица, которому адресовано обращение;

свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии);

почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответы, уведомления о переадресации обращения;

содержание сути обращения.

Автор письменного обращения ставит личную подпись и указывает дату обращения, а также прилагает к обращению документы (материалы) либо их копии, которые считает необходимыми для объективного и всестороннего рассмотрения обращения.

Обращение в форме электронного документа поступает в Министерство с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», иной информационной системы либо официального сайта государственного органа в информационно-

телекоммуникационной сети «Интернет», обеспечивающих идентификацию и (или) аутентификацию граждан.

Обращения граждан принимает делопроизводитель Министерства или сотрудник Министерства, в должностные обязанности которого входит прием обращений граждан.

7. Первичную обработку обращений граждан осуществляет делопроизводитель или сотрудник Министерства, в должностные обязанности которого входит прием обращений граждан и включает проверку правильности адресации корреспонденции, целостности и комплектности приложенных к ним документов и материалов.

Если в поступившей от гражданина (граждан) корреспонденции имеются денежные знаки, ценные бумаги, документы и другие приложения, не характерные для обращения, или при вскрытии почты выявлено отсутствие письменного обращения либо упоминаемых гражданином (граждан) документов, составляется соответствующий акт в двух экземплярах. Один экземпляр акта остается на хранении у делопроизводителя или сотрудника Министерства, в должностные обязанности которого входит прием обращений граждан, второй - приобщается к поступившему обращению либо к почтовому конверту при отсутствии обращения.

После прочтения текста обращение проверяется на соответствие установленным требованиям действующего законодательства и настоящего Положения, на повторность (неоднократность) и возможность прекращения переписки с учетом результатов рассмотрения предыдущих обращений данного автора.

8. Обращения, поступившие нарочно, в письменной или электронной форме, подлежат обязательной регистрации в автоматизированной системе делопроизводства и электронного документооборота. Регистрация обращений осуществляется сотрудниками Министерства, в должностные обязанности которых входит регистрация входящей корреспонденции.

Каждому поступившему обращению граждан присваивается порядковый регистрационный номер. Регистрация обращений производится в течение трех календарных дней со дня поступления в Министерство.

9. Рассмотрение обращений граждан осуществляет Министр здравоохранения Республики Мордовия и уполномоченные им должностные лица.

Уполномоченными должностными лицами, обеспечивающими рассмотрение обращений граждан, являются:

первый заместитель Министра здравоохранения Республики Мордовия;

заместители Министра здравоохранения Республики Мордовия;
начальники отделов Министерства.

10. Подготовку и направление ответов на обращения граждан осуществляют сотрудники Министерства в срок не более 30 дней со дня регистрации обращения, за исключением случаев, когда законодательством

установлены иные более короткие сроки.

В отдельных случаях при наличии объективных причин сроки рассмотрения обращений могут быть продлены, но не более чем на 30 дней. В этом случае в адрес заявителя ответственным исполнителем направляется письмо с уведомлением о продлении сроков рассмотрения обращения.

Сроки направления ответов на запросы по обращениям граждан, поступившим из иных органов государственной власти, составляют не более 15 дней со дня регистрации запроса.

Отправка ответов осуществляется не позднее следующего дня после их подписания.

11. Личный прием граждан проводит Министр здравоохранения Республики Мордовия и уполномоченные им должностные лица.

Личный прием граждан осуществляется по предварительной записи в приемной Министра здравоохранения Республики Мордовия.

Списки граждан, записавшихся на личный прием, формируются сотрудником Министерства за подписью первого заместителя Министра здравоохранения Республики Мордовия или заместителя Министра здравоохранения Республики Мордовия и направляются уполномоченным должностным лицам для проведения личного приема в соответствии с утвержденными графиками личного приема.

Графики личного приема граждан уполномоченными должностными лицами утверждаются приказом Министерства. Допускается проведение личного приема граждан уполномоченными должностными лицами в иные дни (вне графика) с учетом обеспечения эффективного выполнения ими своих должностных обязанностей.

В личном приеме уполномоченных должностных лиц могут принимать участие сотрудники структурных подразделений Министерства, представители государственных организаций, подведомственных Министерству в соответствии с их компетенцией.

Личный прием граждан в Министерстве проводится только в случае предъявления гражданином документа, удостоверяющего личность. Основным документом, удостоверяющим личность заявителя на территории Российской Федерации, является паспорт гражданина Российской Федерации либо паспорт гражданина иностранного государства. Личный прием заявителя может быть проведен также при предъявлении водительского удостоверения.

Продолжительность личного приема одного заявителя (заявителей по одному вопросу) составляет не более 20 минут, но может быть увеличена по решению должностного лица, осуществляющего прием граждан.

В целях обеспечения безопасности граждан и должностных лиц, участвующих в проведении личного приема, в помещение приемной Министра здравоохранения Республики Мордовия запрещается проносить колющие, режущие или иные представляющие угрозу для жизни и здоровья людей предметы, а также воспламеняющиеся, распыляющиеся, пахнущие и иные запрещенные жидкости.

Заявителю может быть отказано в личном приеме в случае, если:

- 1) заявитель имеет явные признаки наркотического, токсического или алкогольного опьянения;
- 2) заявитель находится в состоянии повышенной поведенческой активности с явными признаками агрессии;
- 3) заявитель имеет при себе предметы, представляющие потенциальную угрозу для жизни и здоровья должностных лиц, осуществляющих личный прием.

12. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан осуществляют:

начальник отдела по кадровой работе, государственной гражданской службе, профилактике коррупционных и иных правонарушений и делопроизводству Министерства;

делопроизводитель Министерства;

сотрудники Министерства, в функциональные обязанности которых входит обеспечение деятельности Министра здравоохранения Республики Мордовия.

13. В случае несогласия с результатами рассмотрения обращений граждан, порядком рассмотрения или содержанием полученного ответа заявитель может повторно обратиться с обращением, содержащим ранее обозначенный вопрос и суть претензии.

14. Должностные лица, осуществляющие рассмотрение обращений, а также обеспечивающие их обработку (регистрацию, подготовку проектов резолюций и ответов заявителям), несут ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, установленную законодательством Российской Федерации.