



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ЧЕЛЯБИНСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

г. Челябинск

от «13» 04 2020 г.

№ 529

О внесении изменения в приказ
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от 12.09.2019 г. № 852

В соответствии с Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Челябинской области «О рассмотрении обращений граждан», Положением о Министерстве здравоохранения Челябинской области, утвержденным постановлением Губернатора Челябинской области от 27 июня 2004 г. № 383 «Об утверждении Положения, структуры и штатной численности Министерства здравоохранения Челябинской области», в целях своевременного и качественного рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Внести в Порядок организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области, утвержденный приказом Министерства здравоохранения Челябинской области от 12.09.2019 г. № 852 «Об утверждении Порядка организации рассмотрения обращений граждан в Министерстве здравоохранения Челябинской области», изменение, изложив его в новой редакции (прилагается).

2. Исполняющему обязанности директора Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «Челябинский областной медицинский информационно-аналитический центр» М.С. Казаковой разместить настоящий приказ на официальном сайте Министерства здравоохранения Челябинской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Министр

Ю.А. Семенов

УТВЕРЖДЕН
приказом
Министерства здравоохранения
Челябинской области
от «13» Оч 2020 г. № 529

Порядок организации рассмотрения обращений граждан
в Министерстве здравоохранения Челябинской области

I. Общие положения

1. Порядок организации рассмотрения обращений граждан (далее именуется - Порядок) определяет сроки и последовательность действий при рассмотрении обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее именуется - обращения граждан) в Министерстве здравоохранения Челябинской области (далее именуется – Минздрав).

2. Нормативные правовые акты, являющиеся основанием для разработки Порядка:

- 1) Конституция Российской Федерации;
- 2) Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – именуется Федеральный закон № 59-ФЗ);
- 3) Устав (Основной закон) Челябинской области;
- 4) Закон Челябинской области от 27 августа 2009 года № 456-30 «О рассмотрении обращений граждан».

3. Рассмотрение обращений граждан осуществляется первым заместителем министра здравоохранения Челябинской области, заместителями министра здравоохранения Челябинской области, государственными гражданскими служащими Минздрава, осуществляющими работу с обращениями граждан и несущими установленную законодательством Российской Федерации ответственность за своевременность, полноту и правильность рассмотрения обращений граждан (далее – именуются служащие).

4. Организация работы с обращениями граждан в Минздраве возложена на отдел по работе с обращениями граждан управления организационного и документационного обеспечения Минздрава (далее именуется – отдел по работе с обращениями граждан).

Обращения граждан поступают в отдел по работе с обращениями граждан в письменной форме, в форме электронного документа, а также в устной форме в ходе личного приема.

Регистрация обращений граждан, поступивших в Минздрав, осуществляется в Системе электронного документооборота «Мотив» (далее

именуется – СЭД «Мотив»). Взаимодействие структурных подразделений Минздрава при работе с обращениями граждан осуществляется в СЭД «Мотив» в соответствии с Регламентом взаимодействия структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области и медицинских организаций Челябинской области при работе с обращениями граждан в системе электронного документооборота «Мотив», утвержденным приказом Министерства здравоохранения Челябинской области.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Информирование граждан о факте поступления обращения, его входящем регистрационном реквизите, наименовании структурного подразделения Минздрава, ответственного за его исполнение, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан.

5. Основные термины, используемые в настоящем порядке:

автор обращения (автор/заявитель) - гражданин Российской Федерации, иностранный гражданин, лицо без гражданства, общественное объединение, в том числе юридических лиц, обративший(ее)ся в письменной форме, в форме электронного документа или устной форме в государственный орган, орган местного самоуправления, государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу;

вопрос - вопрос, наименование которого содержится в перечне наименований вопросов типового общероссийского тематического классификатора и отражает формализованную аннотацию смыслового содержания обращения, запроса информации или сообщения;

всесторонность - разрешение по существу всех вопросов, поставленных в обращении, с учетом всех доводов всех участников и оценкой на достаточность и достоверность информации, необходимой для принятия решения по поставленным в обращении вопросам;

должностное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

дополнительные меры контроля - дополнительные действия, осуществляемые государственным органом, органом местного самоуправления, должностным или уполномоченным лицом по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, поступившем в адрес данного государственного органа, органа местного самоуправления, должностного или уполномоченного лица, в целях принятия объективного, всестороннего, содержащего правовое обоснование решения по данному вопросу, а также полного фактического исполнения принятого решения;

жалоба - просьба автора/заявителя обращения о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов, либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

запрос - обращение пользователя информации в устной или письменной форме, в том числе в виде электронного документа, в государственный орган, орган местного самоуправления либо к его должностному или уполномоченному лицу о предоставлении информации о деятельности этого органа;

запрос документов и материалов - служебный документ, направляемый в иной государственный орган, орган местного самоуправления или к иному должностному лицу, которым запрашиваются в этом органе или у этого должностного лица документы и материалы:

о результатах рассмотрения обращения автором обращения в соответствии с частями 3 и 5 статьи 8 Федерального закона № 59-ФЗ;

за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия, необходимые для рассмотрения обращения в соответствии с пунктом 2 части 1 и частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ;

заявление - просьба автора/заявителя обращения 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;

информационная система - совокупность содержащейся в базах данных информации и обеспечивающих ее обработку информационных технологий и технических средств;

коллективное обращение - совместное обращение двух и более авторов по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи;

копия обращения - обращение, полностью воспроизводящее информацию подлинного обращения и все его внешние признаки или часть их;

«меры приняты» - полное фактическое разрешение поставленного в обращении вопроса, то есть фактическая реализация предложения, фактическое удовлетворение заявления или жалобы в соответствии с принятым по результатам рассмотрения данного вопроса, содержащегося в обращении, решением - «поддержано»;

направление обращения по компетенции - направление должностным лицом либо уполномоченным лицом обращения автора(ов) с сопроводительным документом в соответствующий(е) государственный(е) орган(ы), орган(ы) местного самоуправления и(или) соответствующему(им) должностному(ым) лицу(ам), в государственное(ые) или муниципальное(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и ее(их) должностному(ым) лицу(ам), в компетенцию которого(ых) входит решение поставленных в обращении вопроса(ов);

«не поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о нецелесообразности предложения, о необоснованности и не удовлетворении заявления или жалобы;

обращение - поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления, в государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к должностному или уполномоченному лицу в письменной форме, в форме электронного документа или в устной форме предложение, заявление или жалоба;

обращение в письменной форме - обращение автора(ов), в котором документированная информация представлена любым типом письма;

обращение в устной форме - обращение заявителя на личном приеме в государственном органе, органе местного самоуправления в государственном или муниципальном учреждении или иной организации, осуществляющем(ей) публично значимые функции, к руководству органа, учреждения или организации либо к уполномоченным на личный прием лицам;

обращение, не поддающееся прочтению - обращение автора(ов) в письменной форме с неразличимым либо трудночитаемым текстом либо в электронной форме в форматах, не подлежащих обработке в информационных системах соответствующих государственных органов, органов местного самоуправления, а также обращение с пропусками текста, не позволяющими определить вопрос(ы), содержащийся(еся) в обращении;

обращение оскорбительного характера - обращение автора(ов), содержащее нецензурные либо оскорбительные выражения, унижающие честь и достоинство личности, в том числе выраженные в неприличной форме;

объективность - достоверность информации, полученной официальным, открытым способом в результате непосредственного ознакомления с фактами, документами, с оценкой фактов, документов на их подлинность и соответствие установленным требованиям при одинаковом подходе, независимо от пола, расы, возраста, национальности, состояния психического здоровья, социального и имущественного положения, вероисповедания и других различий автора(ов)/заявителя обращения;

ответ на запрос - служебный документ, направляемый в письменной форме или в форме электронного документа, установленной действующим законодательством и иными нормативными правовыми актами государственных органов, правовыми актами органов местного самоуправления, предоставляющих информацию, а в случае, если форма предоставления информации не установлена, то в форме, определенной запросом, а в случае отсутствия информации в запрашиваемой форме, в форме, имеющейся в государственном органе, органе местного самоуправления:

- в котором содержится или к которому прилагается запрашиваемая информация;

- в котором указаны название, дата выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, если запрашиваемая информация опубликована в средствах массовой информации либо размещена в сети «Интернет»;

- в котором содержится мотивированный отказ в предоставлении указанной информации в случаях если:

а) содержание запроса не позволяет установить запрашиваемую информацию о деятельности государственного органа и органа местного самоуправления;

б) запрашиваемая информация не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в который поступил запрос;

в) запрашиваемая информация относится к информации ограниченного доступа;

г) запрашиваемая информация ранее предоставлялась пользователю информацией;

д) в запросе ставится вопрос о правовой оценке актов, принятых государственным органом, органом местного самоуправления, о проведении анализа деятельности государственного органа, его территориальных органов, органа местного самоуправления либо подведомственных организаций или проведении иной аналитической работы, непосредственно не связанной с защитой прав направившего запрос пользователя информацией;

ответ на обращение - служебный документ, направляемый автору(ам)/заявителю в письменной форме по почтовому адресу либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, в котором содержится информация:

- о результатах объективного и всестороннего рассмотрения обращения в письменной форме или в форме электронного документа, содержащая правовое обоснование принятых по результатам рассмотрения содержащего(их)ся в обращении вопроса(ов) решения(ий);

- о возвращении ему жалобы в письменной форме или в форме электронного документа с разъяснением права обжаловать соответствующее решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд в случае, если невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов, в связи с законодательным запретом направлять жалобы на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие), которого обжалуется;

- о возвращении ему обращения в письменной форме или в форме электронного документа, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- о недопустимости злоупотребления правом, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, без ответа по существу поставленных в нем вопросов или с ответом по существу поставленных в нем вопросов, а также с уведомлением о направлении

обращения в компетентные правоохранительные органы в необходимых случаях;

- о невозможности прочтения текста обращения, не поддающегося прочтению, и оставлении его без ответа по существу поставленных в обращении вопросов и не направлении на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в государственное(ые) или муниципальные(ые) учреждение(я), осуществляющее(ие) публично значимые функции, иную(ые) организацию(и) и их должностному(ым) лицу(ам), в соответствии с их компетенцией, если фамилия и почтовый адрес либо адрес электронной почты автора поддаются прочтению;

- о прекращении переписки по данному вопросу, если в обращении в письменной форме или в форме электронного документа содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы в письменной форме или в форме электронного документа по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства - при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу;

- о невозможности дать ответ по существу поставленного в обращении в письменной форме или в форме электронного документа вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

повторное обращение - второе обращение одного(их) и того(ех) же автора(ов)/заявителя в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления, в одно(у) и то(у) же государственное или муниципальное учреждение или иную организацию, осуществляющее(ую) публично значимые функции, к одному и тому же должностному или уполномоченному лицу по одному и тому же вопросу;

«поддержано» - решение, принятое по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении, о целесообразности предложения, об обоснованности и удовлетворении заявления или жалобы;

предложение - рекомендация автора/заявителя обращения 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;

уполномоченное лицо - лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее в государственном органе или органе местного самоуправления функции, предусмотренные Федеральным законом № 59-ФЗ либо Федеральным законом от 9 февраля 2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

устный ответ на обращение - дающийся заявителю в ходе его личного

приема:

- ответ в устной форме с согласия заявителя в случае, если изложенные заявителем в обращении в устной форме факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, с занесением соответствующей записи в карточку личного приема заявителя;

- отказ в дальнейшем рассмотрении обращения, если заявителю ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов;

электронный документ - документированная информация, представленная в электронной форме, то есть в виде, пригодном для восприятия человеком с использованием электронных вычислительных машин, а также для передачи по информационно-телекоммуникационным сетям и обработки в информационных системах;

электронное сообщение - адресованная государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу информация, переданная в форме аудио-сообщения либо смс-сообщения по информационно-телекоммуникационной сети на телефон справочной службы государственного органа, органа местного самоуправления либо по телефонам должностных лиц, уполномоченных государственным органом, органом местного самоуправления на ее предоставление, а также информация, размещенная на адресованных государственному органу, органу местного самоуправления или должностному лицу страницах сайтов в сети «Интернет».

II. Требования к порядку рассмотрения обращений граждан

6. Сроки рассмотрения письменных обращений граждан.

Обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации в отделе по работе с обращениями граждан.

Обращения граждан, направленные вышестоящими органами государственной власти в Минздрав с контрольным сроком исполнения, рассматриваются в установленные указанными органами сроки.

Если вышестоящим органом государственной власти срок не указан, то обращения граждан рассматриваются в течение 30 дней со дня регистрации обращения граждан в отделе по работе с обращениями граждан.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, предусмотренного частью 2 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ, министр здравоохранения Челябинской области или уполномоченные им лица вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Министром здравоохранения Челябинской области либо уполномоченными лицами решение о продлении срока рассмотрения обращения гражданина принимается на основании служебной записки, направленной в их адрес за подписью руководителя структурного подразделения Минздрава, ответственного за рассмотрение обращения.

Должностное лицо, которому направлен запрос членов Совета Федерации

Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, дает ответ на него в письменной форме не позднее чем через 30 дней со дня регистрации запроса в отделе по работе с обращениями граждан или в иной, согласованный с инициатором запроса срок.

Обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав детей, предложения по предотвращению возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, рассматриваются не позднее 15 рабочих дней со дня их регистрации в отделе по работе с обращениями граждан.

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 высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

Запрошенные Уполномоченным по правам человека в Российской Федерации материалы и документы и иная информация должны быть направлены ему не позднее 15 дней со дня получения запроса, если в самом запросе не установлен иной срок.

7. Требования к письменному обращению.

Письменное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать либо наименование государственного органа, в который направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) заявителя, почтовый адрес (по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения), изложение сути обращения, личную подпись и дату.

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

8. Требования к обращению в форме электронного документа.

В обращении, поступившем в форме электронного документа, гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронном виде.

9. Условия, сроки и время личного приема граждан в Минздраве.

Личный прием граждан в Минздраве ведут министр здравоохранения Челябинской области, первый заместитель министра здравоохранения Челябинской области, заместители министра здравоохранения Челябинской

области, уполномоченные на то лица в соответствии с графиком личного приема граждан руководителями, руководителями структурных подразделений Министерства здравоохранения Челябинской области, утверждаемым приказом Минздрава на год (далее именуется – График личного приема граждан).

Непосредственную организацию личного приема граждан в Минздраве осуществляет управление организационного и документационного обеспечения Минздрава.

Запись на личный прием осуществляется уполномоченными сотрудниками Минздрава еженедельно, по четвергам.

Запись на личный прием к министру здравоохранения Челябинской области, заместителям министра здравоохранения Челябинской области, уполномоченным руководителям структурных подразделений Минздрава осуществляет главный специалист отдела организационной и контрольной работы управления организационного и документационного обеспечения Минздрава. Запись на личный прием к первому заместителю министра здравоохранения Челябинской области осуществляет инспектор-делопроизводитель отдела организационной и контрольной работы управления организационного и документационного обеспечения Минздрава.

График личного приема граждан доводится до сведения населения путем размещения в доступном месте: на информационном табло при входе на первом этаже и на втором этаже Минздрава, а также на официальном сайте Минздрава в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Личный прием оформляется регистрационно-контрольной карточкой.

10. Перечень оснований для отказа в рассмотрении обращения гражданина по существу.

Обращение не рассматривается по существу, если:

1) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается. 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) в обращении обжалуется судебное решение - юридическим отделом управления кадрового и правового обеспечения Минздрава обращение возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения в течение 7 дней со дня его регистрации в отделе по работе с обращениями граждан;

3) в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В таком случае оно вправе быть оставленным без ответа по существу поставленных в нем вопросов с

сообщением гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;

4) текст письменного обращения не поддается прочтению – письменный ответ на обращение не дается, оно не подлежит направлению на рассмотрение, о чем сотрудником отдела по работе с обращениями граждан в течение 7 дней со дня его регистрации в отделе по работе с обращениями граждан сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

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 в отделе по работе с обращениями граждан сообщается гражданину, направившему обращение;

5) в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, - министр здравоохранения Челябинской области 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 обращения направлялись в адрес Минздрава. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

В случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона № 59-ФЗ на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации обращения в отделе по работе с обращениями граждан сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается;

6) 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.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении гражданина вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу.

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

III. Состав, последовательность и сроки выполнения действий по рассмотрению обращений граждан

11. Последовательность действий:
 - 1) прием письменных обращений граждан;
 - 2) прием обращений граждан в форме электронного документа;
 - 3) регистрация поступивших обращений граждан;
 - 4) направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции;
 - 5) рассмотрение обращений граждан;
 - 6) личный прием граждан;
 - 7) постановка обращений граждан на контроль;
 - 8) продление срока рассмотрения обращений граждан;
 - 9) оформление ответов на обращения граждан;
 - 10) предоставление справочной информации о ходе рассмотрения обращений граждан;
 - 11) формирование подборок материалов по обращениям граждан и их хранение в архиве.
12. Прием письменных обращений граждан:
 - 1) письменное обращение гражданина может быть передано в ходе личного приема уполномоченным лицом Минздрава или поступить с сопроводительным документом из других государственных органов;
 - 2) обращение может быть подано непосредственно гражданином либо его представителем, поступить по почте, факсу, телеграфу, с использованием иных средств связи;
 - 3) поступающие в Минздрав письменные обращения граждан (бандероли, посылки) принимаются отделом по работе с обращениями граждан. При приеме письменных обращений граждан:
 - проверяется правильность адресности корреспонденции;
 - сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;
 - поступившие с письмом документы и другие приложения к письму подкальваются под скрепку после текста письма, затем подкальвается конверт;
 - 4) прием письменных обращений непосредственно от граждан производится инспекторами отдела по работе с обращениями граждан. На копии заявления гражданина ставится штамп отдела по работе с обращениями граждан с указанием даты приема заявления, входящего номера и сообщается телефон для справок.
13. Прием обращений в форме электронного документа (далее - электронные обращения):
 - 1) электронные обращения поступают в отдел по работе с обращениями из Интернет-приемной Минздрава, официальной электронной почты

Минздрава.

Электронное обращение распечатывается, и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

Основаниями для отказа в рассмотрении электронного обращения граждан могут являться:

отсутствие почтового (электронного) адреса для письменного ответа;
 поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня.

14. Регистрация поступивших письменных и электронных обращений граждан:

1) поступившие в отдел по работе с обращениями граждан письменные и электронные обращения регистрируются в СЭД «Мотив» в течение 3 дней с даты поступления.

На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карта (далее именуется – РКК);

2) инспектор отдела по работе с обращениями граждан при регистрации проверяет установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяет поступившие обращения граждан на повторность.

Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений;

3) инспектор отдела по работе с обращениями граждан на зарегистрированном обращении гражданина или сопроводительном письме к обращению гражданина (при наличии), на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп отдела по работе с обращениями граждан с указанием даты регистрации обращения гражданина в СЭД «Мотив» и регистрационного номера обращения;

4) при регистрации обращений граждан в РКК указывается:

- дата обращения, форма обращения, фамилия, имя, отчество заявителя (последнее - при наличии) в именительном падеже, адрес, категория, пол.

Если обращение коллективное, то регистрируется автор, в адрес которого просят направить ответ. Коллективными являются также обращения, поступившие от имени коллектива организации, а также резолюции собраний и митингов;

- источник поступления письма, проставляется дата и исходящий номер сопроводительного письма, если оно поступило из органов государственной власти или других организаций;

- в случае если в обращении гражданина есть сведения о медицинской организации, в отношении которой обращается заявитель, указывается наименование медицинской организации;

- скан обращения, содержание обращения, основная и дополнительная резолюции, перечень исполнителей, отметка о постановке на

контроль, дата отправки исполнителю, прикрепленные ответы по результатам рассмотрения обращения;

Обращения граждан, в которых не указаны фамилия лица, направившего обращение, или почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен письменный ответ, признаются анонимными. Ответы на подобные обращения граждан не даются. В РКК в графе «Ф.И.О.» делается запись «Анонимное», а в графе «Адрес» указывается территория по почтовому штемпелю.

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

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

5) ежедневно зарегистрированные поступившие в Минздрав обращения граждан передаются для первичного рассмотрения заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности, который, в зависимости от содержания, в трехдневный срок направляет обращения граждан в соответствующее структурное подразделение:

а) в части вопросов лицензирования медицинской деятельности медицинских организаций (за исключением медицинских организаций, подведомственных федеральным органам исполнительной власти), фармацевтической деятельности (за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти), деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ и их прекурсоров, культивирование наркосодержащих растений (в части деятельности по обороту наркотических средств и психотропных веществ, внесенных в список I, II, III перечня наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, подлежащих контролю в Российской Федерации, за исключением деятельности, осуществляемой организациями оптовой торговли лекарственными средствами и аптечными организациями, подведомственными федеральным органам исполнительной власти) – начальнику управления лицензирования Минздрава и (либо) заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности;

б) в части вопросов организации медицинской помощи взрослому населению, ведомственного контроля качества и безопасности медицинской деятельности подведомственных организаций – начальнику управления организации медицинской помощи взрослому населению Минздрава и (либо) заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности;

в) в части вопросов организации медицинской помощи детям и матерям, при социально-значимых заболеваниях и профилактики, ведомственного

контроля качества и безопасности медицинской деятельности подведомственных организаций – начальнику управления организации медицинской помощи детям и матерям при социально-значимых заболеваниях и профилактики Минздрава и (либо) заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности;

г) в части финансово-экономических вопросов, вопросов оплаты труда – заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности;

д) в части вопросов лекарственного обеспечения населения – начальнику управления лекарственного обеспечения Минздрава и (либо) первому заместителю министра здравоохранения Челябинской области;

е) по вопросам приобретения и ремонта медицинской техники, обслуживания и ремонта зданий, сооружений, инженерных сетей, информационных технологий – начальнику управления эксплуатации, развития и укрепления материально-технической базы и информационных технологий Минздрава и (либо) заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности;

ж) в части соблюдения трудового законодательства, юридических вопросов, поощрений, благодарностей работников организаций здравоохранения Челябинской области – начальнику управления кадрового и правового обеспечения Минздрава и (либо) заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности;

з) в части порядка рассмотрения обращений граждан, записи на личный прием граждан – начальнику управления организационного и документационного обеспечения Минздрава и (либо) заместителю министра здравоохранения Челябинской области, курирующему данное направление деятельности.

15. Направление обращений граждан на рассмотрение по компетенции:

1) обращения, содержащие вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минздрава, направляются в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

2) 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 7 дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам;

3) в течение 7 дней со дня регистрации за подписью заместителя министра здравоохранения Челябинской области, курирующего данное направление деятельности, готовятся и направляются ответы (разъяснения, сообщения, уведомления) в случае, если:

- в обращении обжалуется судебное решение;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- текст письменного обращения не поддается прочтению и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу (если фамилия гражданина и почтовый адрес поддаются прочтению);

- 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;

- в обращении, содержится вопрос, ответ на который размещен на официальном сайте государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении.

16. Рассмотрение обращений граждан:

1) обращения могут быть рассмотрены непосредственно в структурных подразделениях Минздрава или направлены на рассмотрение в другие государственные органы, органы местного самоуправления или должностному лицу, в соответствии с их компетенцией;

2) в случаях, когда обращение направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Минздрава, в графе свод в РКК в СЭД «Мотив» проставляется ФИО руководителя структурного подразделения, ответственного за подготовку ответа на обращение (далее именуется – Ответственный исполнитель).

Ответственному исполнителю направляется подлинник обращения и предоставляется право сбора соответствующей информации от соисполнителей, координации их работы для направления ответа гражданину.

Соисполнители в течение первой половины срока, отведенного на подготовку письменного ответа заявителю, представляют Ответственному исполнителю письменные предложения для включения в проект ответа заявителю или письменно сообщают об отсутствии указанных предложений.

Вся переписка по обращению между структурными подразделениями Минздрава осуществляется в СЭД «Мотив».

Подготовка проекта ответа Минздрава осуществляется Ответственным исполнителем.

Ответственный исполнитель при подготовке проекта ответа проверяет соответствие приложений, указанных в проекте, правильность написания индекса почтового отделения, адреса либо адреса электронной почты, фамилии, имени, отчества корреспондента.

Проект визируется Ответственным исполнителем, после чего передается

на согласование/подписание руководителю структурного подразделения Минздрава, являющегося Ответственным исполнителем, первому заместителю министра здравоохранения Челябинской области или заместителю министра здравоохранения Челябинской области.

Руководитель структурного подразделения при согласовании ответа принимает решение об обоснованности/не обоснованности обращения, а также проставляет один из следующих статусов результатов рассмотрения обращений: поддержано/не поддержано, меры приняты, разъяснено.

Указанный статус руководитель структурного подразделения проставляет на обратной стороне ответа на обращение (экземпляре Минздрава) при его визировании.

Руководители структурных подразделений Минздрава рассматривают обращения на бумажном носителе и в СЭД «Мотив», поступившие в течение текущего рабочего дня, по мере их поступления.

Передача обращений граждан из одного структурного подразделения в другое осуществляется только через отдел по работе с обращениями граждан на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование структурного подразделения Минздрава, которому необходимо направить обращение граждан для рассмотрения, и резолюции заместителя министра здравоохранения Челябинской области, курирующего данное направление деятельности.

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

3) при рассмотрении обращения гражданин имеет право:

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

Представленные дополнительные документы и материалы направляются служебной запиской за подписью начальника управления организационного и документационного обеспечения руководителю структурного подразделения Минздрава, в котором обращение находится на исполнении;

При поступлении обращения с просьбой об истребовании документов, заявителю сотрудниками структурного подразделения Минздрава, ответственного за рассмотрение обращения, направляется сообщение в письменной форме по почтовому адресу (при наличии) либо в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении о необходимости лично обратиться в Минздрав для получения запрашиваемых документов и материалов;

б) 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;

Заявление об ознакомлении с документами и материалами, касающимися

рассмотрения обращения, поступившее в Минздрав, регистрируется в отделе по работе с обращениями граждан в установленном порядке регистрации.

Зарегистрированное заявление отделом по работе с обращениями граждан направляется в структурное подразделение Минздрава, ответственное за рассмотрение обращения, по которому поступило заявление гражданина.

Структурное подразделение, ответственное за рассмотрение заявления гражданина:

- рассматривает заявление и принимает решение об ознакомлении заявителя либо представителя заявителя 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, либо готовит мотивированный отказ;

- назначает дату и время ознакомления с документами, касающимися рассмотрения обращения, и приглашает заявителя либо представителя заявителя. Дата для ознакомления может быть определена по согласованию с гражданином в ходе личного приема, по телефону, указанному в обращении, направлением сообщения в электронной форме, в течение 10 дней с момента поступления заявления. При отсутствии в обращении номера контактного телефона или адреса электронной почты, заявителю направляется письменный ответ с изложением порядка ознакомления;

- проводит ознакомление с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, под роспись. Лист ознакомления с подписью заявителя либо представителя заявителя хранится в структурном подразделении Минздрава, ответственном за рассмотрение обращения, вместе с заявлением на ознакомление.

Заявитель вправе делать выписки, осуществлять фотографирование, снимать копии текста обращения, ответов и других документов, адресованных и ранее направленных ему с использованием собственных технических средств.

Для ознакомления предоставляются документы и материалы не более, чем за 5 лет;

- в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

- г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

17. Личный прием граждан в Минздраве:

1) непосредственную организацию личного приема граждан в Минздраве осуществляет управление организационного и документационного обеспечения Минздрава;

2) при личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность;

3) граждане приглашаются на прием в порядке очередности.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке;

4) содержание устного обращения заносится в карточку личного приема гражданина. 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, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов в сроки, установленные действующим законодательством;

5) по итогам приема в карточке личного приема делается отметка о результатах приема;

6) письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящим Порядком;

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

18. Постановка обращений на контроль.

1) все обращение, поступающие в Минздрав ставятся на контроль;

2) контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляется заместителем министра здравоохранения Челябинской области, курирующим структурное подразделение Минздрава, определенного в качестве Ответственного исполнителя;

3) отдел по работе с обращениями граждан осуществляет особый контроль за исполнением обращений граждан, поступивших в Минздрав из органов государственной власти с контролем исполнения, обращений граждан, имеющих резолюции министра здравоохранения Челябинской области;

4) отдел по работе с обращениями граждан еженедельно в пятницу направляет в структурные подразделения Минздрава информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истекает на предстоящей неделе;

5) служащие Минздрава обязаны контролировать сроки рассмотрения обращений граждан, по которым они являются ответственными исполнителями, исполнителями в СЭД «Мотив»;

6) личная ответственность за исполнение обращений граждан в установленные сроки возлагается на руководителей структурных подразделений Минздрава;

7) датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и (или) в контролирующий орган.

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

Обращения граждан, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении граждан вопросов и направления соответствующих ответов по существу заявителям и контролирующим органам;

8) отдел по работе с обращениями граждан еженедельно в пятницу направляет первому заместителю министра здравоохранения Челябинской области, заместителям министра здравоохранения Челябинской области, руководителям структурных подразделений Минздрава, указанным в пункте 9 настоящего Положения, информацию об обращениях граждан, срок рассмотрения которых истек.

Первый заместитель министра здравоохранения Челябинской области, заместители министра здравоохранения Челябинской области, начальники структурных подразделений Минздрава должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений граждан, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

19. Оформление ответов на обращения граждан.

1) текст ответа должен излагаться четко, последовательно, кратко, исчерпывающе давать пояснения на все поставленные в письме вопросы.

При подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указать, какие меры приняты по обращению гражданина;

2) ответственный исполнитель и лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

3) письменные ответы на обращения граждан в адрес Президента Российской Федерации, полномочного представителя Президента Российской Федерации, руководителей органов государственной власти Российской Федерации, главного федерального инспектора, Губернатора Челябинской области, Правительства Челябинской области, Законодательного Собрания Челябинской области подписывает министр здравоохранения Челябинской

области либо лицо, исполняющее его обязанности.

Письменный ответ на запрос членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации подписывает то должностное лицо, которому направлен запрос, либо лицо, временно исполняющее его обязанности;

4) письменные ответы на обращения граждан, направленные в адрес руководителей органов государственной власти Российской Федерации и Челябинской области подписывает министр здравоохранения Челябинской области, первый заместитель министра здравоохранения Челябинской области, заместители министра здравоохранения Челябинской области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями министра здравоохранения Челябинской области;

5) ответы на прочие первичные и иные обращения граждан, поступившие в Минздрав непосредственно от гражданина подписывают начальники управлений Минздрава в пределах их компетенции, в следующих случаях:

- если по результатам рассмотрения вопроса, содержащегося в обращении гражданина принято решение «меры приняты»;

- дополнительного запроса, если в обращении отсутствуют сведения, достаточные для рассмотрения обращения по существу;

- переадресации обращения гражданина, содержащего вопросы, решение которых не входит в компетенцию Минздрава, 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 № 59-ФЗ;

- если ответ на обращение гражданина содержит разъяснение, в том числе о порядке обжалования судебного решения, оказания медицинской помощи, лекарственного обеспечения;

- если в ответе на обращение гражданина сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

- ответы на запросы, данные в рамках межведомственного взаимодействия;

б) ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными начальниками управлений Минздрава, подписывают первый заместитель министра здравоохранения Челябинской области, заместители министра здравоохранения Челябинской области в соответствии с распределением обязанностей между заместителями министра здравоохранения Челябинской области.

Ответы на обращения граждан о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными заместителями министра здравоохранения Челябинской области, готовятся за подписью министра здравоохранения

Челябинской области;

7) в ответах на обращения граждан, поставленных на контроль, должно быть указано, что заявитель проинформирован о результатах рассмотрения.

На коллективные обращения граждан ответ направляется одному из граждан с просьбой сообщить о принятом решении другим заявителям;

8) в ответах на обращения опосредованных лиц предлагается представить доказательства согласия гражданина на обработку персональных данных, оформленного в установленном порядке. Одновременно в ответе гражданину направляется рекомендация самостоятельно обратиться в письменном виде или в форме электронного документа на официальный сайт Минздрава для обеспечения гарантированной защиты персональных данных и неразглашения сведений, касающихся частной жизни заявителя;

9) в ответах на обращения граждан, направившим заявление или жалобу в интересах других лиц, направляются разъяснения по существу поставленного в обращении вопроса, без разглашения сведений о персональных данных и частной жизни лиц, в интересах которых направлено обращение. Информация, содержащая персональные данные, предоставляется при наличии доказательства согласия гражданина, в интересах которого направлено обращение, оформленного в установленном порядке;

10) если на обращение гражданина дается промежуточный ответ, то заявитель уведомляется о продлении срока рассмотрения обращения;

11) если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались ответы по существу в соответствии с ранее направленными в Минздрав обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, принимается решение о прекращении переписки по данному вопросу при условии, что ранее обращения направлялись в один и тот же государственный орган, орган местного самоуправления или одному и тому же должностному лицу.

При поступлении повторного обращения заявителю направляется ответ с разъяснениями по существу поставленных вопросов и возможностью предупреждения о прекращении переписки.

При поступлении дальнейших обращений по вышеуказанному вопросу заявителю направляется ответ о прекращении переписки с разъяснением его права обжаловать соответствующее действие (бездействие) в суд;

12) к ответу прилагаются подлинники документов, приложенные к обращению, если в нем содержится просьба об их возврате. Если в обращении не содержится просьба о возврате документов, они хранятся в деле;

13) ответы оформляются на бланках установленной формы в соответствии с Инструкцией по делопроизводству в Минздраве. В левом нижнем углу ответа обязательно указываются фамилия, имя, отчество исполнителя и номер его служебного телефона;

14) подписанные письменные ответы на обращения граждан вместе с перепиской направляются в отдел по работе с обращениями граждан для

регистрации.

Инспектором отдела по работе с обращениями граждан письменным ответам присваиваются регистрационные номера.

Регистрационный номер исходящего письма на обращение гражданина состоит из индекса должностного лица, подписавшего ответ и регистрационного номера обращения (через дробь).

Например: 01/1432, где 01 – индекс министра, 1432 – регистрационный номер обращения гражданина.

Перед передачей письменных ответов заявителям на отправку инспектор отдела по работе с обращениями граждан, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов;

15) ответ в виде отсканированного документа прикрепляется к РКК в СЭД «Мотив»;

16) ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме. Кроме того, на поступившее в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу 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 данных государственного органа или органа местного самоуправления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

17) инспектор отдела по работе с обращениями граждан возвращает исполнителям оформленные надлежащим образом письменные ответы, весь пакет документов с обращением и РКК, представленные для регистрации, для отправки заявителям по почтовому адресу, указанному в обращении, и формирования дела.

Ответ на обращение, поступившее в Минздрав в форме электронного документа, направляется инспектором отдела по работе с обращениями граждан в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении. Инспектор отдела по работе с обращениями граждан, возвращает исполнителям весь пакет документов с обращением и РКК, представленные для регистрации, реестром электронной отправки документа для формирования дела;

18) подлинники обращений граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов заявителям формируются в дела в соответствующем структурном подразделении Минздрава в соответствии с номенклатурой дел.