



**МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ПЕНЗЕНСКОЙ ОБЛАСТИ**  
(Минздрав Пензенской области)

**П Р И К А З**

27.10.2022

№ 381

г. Пенза

**Об утверждении Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения Пензенской области**

В целях повышения качества организации и упорядочения работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Пензенской области, руководствуясь Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями), в соответствии с подпунктом 3.1.8. пункта 3.1. Положения о Министерстве здравоохранения Пензенской области, утвержденного постановлением Правительства Пензенской области от 31.01.2013 № 30-пП (с последующими изменениями), **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области (приложение).

2. Руководителям структурных подразделений Министерства здравоохранения Пензенской области обеспечить изучение, исполнение подчиненными сотрудниками требований Инструкции, утвержденной настоящим приказом, и принять меры по неукоснительному их исполнению.

3. Отделу организационной работы и контроля управления делами Министерства здравоохранения Пензенской области (Манухина Т.Н.) оказывать руководителям и специалистам структурных подразделений Министерства организационно-методическую помощь по применению Инструкции, утвержденной настоящим приказом.

4. Признать утратившими силу приказы Министерства здравоохранения Пензенской области:

4.1. от 01.04.2015 № 58 «Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области» (с последующими изменениями);

4.2. от 22.03.2016 № 88 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утвержденную приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58»;

4.3. от 05.04.2016 № 113 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утверждённую приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58» (с последующими изменениями);

4.4. от 27.02.2018 № 30 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утверждённую приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58» (с последующими изменениями);

4.5. от 20.04.2018 № 112 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утверждённую приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58» (с последующими изменениями);

4.6. от 04.06.2018 № 155 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утверждённую приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58» (с последующими изменениями);

4.7. от 20.03.2020 № 76 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утверждённую приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58» (с последующими изменениями);

4.8. от 08.05.2020 № 149 «О внесении изменений Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области, утверждённую приказом Министерства здравоохранения Пензенской области от 01.04.2015 № 58» (с последующими изменениями).

5. Настоящий приказ опубликовать (разместить) на официальном сайте Министерства здравоохранения Пензенской области и официальном интернет-портале правовой информации ([www.pravo.gov.ru](http://www.pravo.gov.ru)) в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Заместитель Председателя Правительства-  
Министр здравоохранения  
Пензенской области



В.В. Космачев

Приложение  
УТВЕРЖДЕНА  
приказом Министерства  
здравоохранения Пензенской области  
от 27.10.2022 № 321

## ИНСТРУКЦИЯ о порядке рассмотрения обращений граждан и ведения делопроизводства по ним в Министерстве здравоохранения Пензенской области

### 1. Общие положения

1.1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок приёма, регистрации, направления на рассмотрение, рассмотрения и подготовки ответов на обращения граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Пензенской области (**далее – Министерство**), определяет сроки и последовательность действий работников Министерства, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами, другими исполнительными органами и организациями в ходе рассмотрения обращений граждан, а также порядок осуществления контроля за работой по рассмотрению письменных и устных обращений граждан в Министерстве.

1.2. Инструкция разработана в соответствии с требованиями:

1.2.1. Конституции Российской Федерации (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации от 30.12.2008 № 6-ФКЗ, от 30.12.2008 № 7-ФКЗ, от 05.02.2014 № 2-ФКЗ, от 21.07.2014 № 11-ФКЗ, от 14.03.2020 № 1-ФКЗ);

1.2.2. Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) (**далее – Закон**);

1.2.3. приказа Федерального архивного агентства от 20.12.2019 № 236 «Об утверждении перечня типовых управленческих архивных документов, образующихся в процессе деятельности государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, с указанием сроков их хранения» (**далее – Перечень**);

1.2.4. Закона Пензенской области от 28.12.2012 № 2327-ЗПО «О порядке рассмотрения обращений в Пензенской области» (с последующими изменениями) (**далее – Закон Пензенской области**);

1.2.5. национального стандарта Российской Федерации ГОСТ Р 7.0.97-2016 Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу организационно-распорядительная документация требования к оформлению документов (утвержден и введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 08.12.2016 № 2004-ст) (**далее – ГОСТ 2016**);

1.3. Сектор по работе с обращениями граждан отдела организационной работы и контроля управления делами Министерства (**далее – Сектор**) обеспечивает ведение делопроизводства по обращениям граждан отдельно от других видов делопроизводства.

1.4. В приложении № 1 к настоящей Инструкции приведена Блок-схема организации работы с обращениями граждан в Министерстве.

## 2. Основные термины, используемые в настоящей Инструкции

2.1. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины:

2.1.1. **обращение гражданина** – направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление или жалоба гражданина, а также устное обращение гражданина либо группы лиц;

2.1.2. **предложение** – рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов, органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической сферы и иных сфер деятельности государства и общества;

2.1.3. **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, учреждений или должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

2.1.4. **жалоба** – просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

2.1.5. **повторное обращение** – предложение, заявление, жалоба, поступившее от одного и того же гражданина (группы лиц), по одному и тому же вопросу, если с момента подачи первого обращения истёк установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом;

2.1.6. **Заявителями** (гражданами) являются:

2.1.6.1. граждане Российской Федерации;

2.1.6.2. иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом;

2.1.6.3. объединения граждан, в том числе юридические лица;

2.1.7. **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.

Должностными лицами в Министерстве являются Министр здравоохранения Пензенской области (**далее – Министр**), заместители Министра, начальники и заместители начальников управлений, отделов Министерства (**далее – руководитель**);

2.1.8. **исполнитель** – государственный гражданский служащий Министерства, которому обращение гражданина передано на рассмотрение в соответствии с резолюцией руководителя;

2.1.9. **дубликат обращения** - обращение заявителя, являющееся копией предыдущего обращения, либо экземпляр обращения по одному и тому же вопросу и в интересах одного и того же лица, поступившее от различных адресатов.

### **3. Приём письменных обращений граждан, регистрация и направление на рассмотрение**

3.1. Граждане могут письменно обратиться в Министерство лично. От их имени могут выступать иные лица (представители), в силу наделения их полномочиями на основании доверенности или указания закона.

3.2. Письменные индивидуальные или коллективные обращения могут быть:

3.2.1. направлены:

а) по почте на почтовый адрес: ул. Пушкина, д.163, г. Пенза, 440000 или доставлены гражданами(ом) лично (либо их представителями), представителями общественных и (или) иных организаций по адресу: ул. Пушкина, д.163, г. Пенза.

Прием письменных обращений непосредственно от граждан (их представителей) либо от представителей общественных и (или) иных организаций осуществляется в приёмной граждан Министерства (каб. 109). По просьбе обратившихся, им может быть выдана расписка в получении письменного обращения установленной формы, которая приведена в приложении № 2 к настоящей Инструкции;

б) на адрес электронной почты Министерства [mzs@penza.net](mailto:mzs@penza.net);

3.2.2. размещены на официальном сайте Министерства - <http://health.pnzreg.ru> в разделе «Обращения граждан» (далее – сайт).

В момент размещения обращения на сайте гражданин уведомляется о необходимости указания в своем обращении сведений о почтовом адресе, куда необходимо будет направить письменный ответ, содержащий тайну, охраняемую законом.

3.3. Письменное обращение гражданина (заявление, предложение, жалоба) должно обязательно содержать наименование государственного органа (Министерство), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) обратившегося гражданина, его почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ (уведомление о переадресации обращения). В обращении должна быть ясно изложена суть предложения, заявления или жалобы, проставлена личная подпись и дата. Обращение может быть оформлено по примерной форме, приведенной в приложении № 3 к настоящей Инструкции.

Заявитель (гражданин) может предоставлять иные документы (копии документов) для подтверждения доводов, изложенных в обращении.

3.4. Специалист Сектора, на которого в соответствии с должностным регламентом, утвержденным Министром, возложена ответственность за организацию работы с письменными обращениями граждан (**далее – специалист по жалобам**), осуществляет ведение делопроизводства по письменным обращениям граждан в порядке, установленном настоящей Инструкцией:

а) производит вскрытие конвертов и первичную сортировку письменных обращений граждан с учетом вопросов, заданных в них, по направлениям деятельности.

Конверты к письмам сохраняют в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля необходима для подтверждения времени отправления и(или) получения предложения, заявления и жалобы;

б) проставляет регистрационный штамп «Министерство здравоохранения Пензенской области. ПОЛУЧЕНО. Дата, входящий номер». Место проставления штампа установлено ГОСТом 2016. В случае, если место, предназначенное для штампа, занято текстом письма, штамп может быть проставлен в ином месте, свободном от текста, обеспечивающем прочтение обращения;

в) не позднее трёх дней с момента поступления почтовой корреспонденции в Министерство осуществляет регистрацию путём внесения сведений о поступившем обращении в порядке, изложенном в приложении № 4 к настоящей Инструкции, в регистрационно-контрольную карточку электронно-справочной базы системы СЭДД (далее – РКК), форма которой приведена в приложении № 5 к настоящей Инструкции, и сканирование обращения (при необходимости).

Для создания пофамильной картотеки обратившихся граждан после внесения полученной резолюции и отправки обращения исполнителю осуществляется распечатка РКК в одном экземпляре.

3.5. Регистрационный индекс письменных обращений состоит из начальной буквы фамилии автора обращения, порядкового номера поступившего обращения (например, А-506, где «А» - начальная буква фамилии автора, 506 – порядковый номер).

3.6. Повторным обращениям при их поступлении присваивают очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу повторных предложений, заявлений и жалоб и на РКК делают отметку «Повторно». При поступлении повторного обращения специалистом по жалобам к нему подбирается вся предшествующая переписка.

3.7. **Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу**, направленные различным адресатам и поступившие в дальнейшем для рассмотрения в Министерство, учитывают под регистрационным индексом его первичного обращения с добавлением порядкового номера, проставляемого через дробь (например, Д-401/1, Д-401/2, Д-401/3).

На такие обращения заявителю направляется один ответ, которому присваивается исходящий номер первичной регистрации с проставлением через тире всех дробных номеров и внесением в текст письменного ответа информации обо всех инстанциях, куда им было направлено обращение, в дальнейшем переадресованное для рассмотрения в Министерство.

3.8. При получении дубликата обращения, направленного законодательным, исполнительным или иным органом без запроса о предоставлении информации о результатах рассмотрения, ответ на которое уже направлен заявителю с необходимыми разъяснениями, специалист по жалобам после его регистрации без получения дополнительной резолюции руководителя, готовит проект ответа заявителю со ссылкой на дату и номер (индекс) направленного ранее разъяснения,

за подписью начальника управления делами Министерства либо заместителя Министра по направлению курируемой деятельности.

При получении Министерством для рассмотрения такого обращения из законодательного, исполнительного или иного органа с запросом о предоставлении информации о результатах рассмотрения, в адрес направившего органа направляется сообщение за подписью должностного лица с информацией о рассмотрении обращения с приложением копии ответа заявителю.

3.9. Обращение гражданина, поступившее по информационным системам общего пользования, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке и сроки, установленные настоящей Инструкцией для письменных обращений.

3.10. В обращениях, поступивших в форме электронного документа на сайт Министерства, в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к нему необходимые документы и материалы в электронной форме.

В случае отсутствия в обращении, полученном в электронном виде, информации (при заполнении сведений в РКК для последующих регистрации и рассмотрения обращения), необходимой для идентификации заявителя (третьего лица, о котором идет речь в обращении), специалист по жалобам (после регистрации) направляет заявителю запрос о предоставлении отсутствующих сведений по форме, приведенной в шаблоне № 1 приложения № 6 к настоящей Инструкции.

Одновременно сканированный образ этого запроса специалист по жалобам прикрепляет к РКК (в системе СЭДД). При получении ответа от заявителя специалист по жалобам информирует об этом исполнителя путем прикрепления полученной информации к РКК обращения (в системе СЭДД).

При отсутствии ответа на запрос исполнитель **может** направить на электронный адрес заявителя, имеющийся в обращении, ответ о невозможности рассмотрения обращения по существу поставленного вопроса в связи с отсутствием необходимых сведений по форме, приведенной в приложения № 6 к настоящей Инструкции (шаблон № 6).

3.11. Специалист по жалобам проводит предварительное рассмотрение обращений граждан (знакомится с содержанием обращения с целью определения характера поставленных в нём вопросов) и передает их руководителям (должностным лицам) по направлению курируемой ими деятельности для получения резолюции:

а) Министру (в его отсутствие – лицу, исполняющему обязанности Министра) – обращения граждан, направленные для рассмотрения в Министерство с личной резолюцией Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, Главного федерального инспектора по Пензенской области, прокурора Пензенской области, а также обращения граждан, содержащие жалобы на решения или действия (бездействие) заместителей Министра, руководителей государственных учреждений здравоохранения, подведомственных Министерству, и обращения граждан, адресованные Министру с пометкой «Лично»;

б) заместителям Министра (в соответствии с распределением обязанностей) – обращения граждан, направленные в Министерство для рассмотрения органами законодательной и исполнительной власти Российской Федерации и Пензенской области, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, прокуратурой Пензенской области, а также обращения граждан, содержащие жалобы на решения или действия (бездействие) начальников отделов и иных государственных гражданских служащих Министерства, и письменные обращения граждан, поступившие на рассмотрение в Министерство непосредственно от заявителей.

3.12. В случае, если поставленные в обращении гражданина вопросы входят в компетенцию других государственных органов, органов местного самоуправления или иных должностных лиц, руководитель, получивший письменное обращение гражданина, принимает решение о переадресации обращения и накладывает резолюцию, в которой даёт поручение исполнителю подготовить сопроводительное письмо в компетентный орган (должностному лицу) и письменное уведомление гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в компетентный орган (должностному лицу).

Запрещается направлять жалобу на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

3.13. Руководитель не позднее **двух** рабочих дней с момента получения письменного обращения гражданина знакомится с его содержанием и накладывает резолюцию, в которой указывает фамилию и инициалы исполнителя и *излагает суть поручения*. Руководитель структурного подразделения Министерства, в свою очередь, имеет право передать обращение гражданина на рассмотрение специалисту отдела (управления), которым руководит, наложив соответствующую резолюцию, либо должен рассмотреть обращение лично.

3.14. Специалист по жалобам не позднее следующего рабочего дня с момента получения обращения гражданина с резолюцией руководителя вносит резолюцию и направляет в системе СЭДД его электронный вид (сканированный образ) в соответствии с резолюцией руководителя на рассмотрение исполнителю.

Датой получения исполнителем обращения на исполнение считается дата его отправки.

Исполнитель (специалист Минздрава) обязан просматривать уведомления в системе СЭДД не реже 2 раз в день.

3.15. Распечатанный экземпляр РКК специалист по жалобам хранит в специальной контрольной картотеке (по сроку исполнения) до завершения работы по обращению, после чего помещает в пофамильную картотеку.

#### **4. Рассмотрение обращений граждан и подготовка ответов по ним**

4.1. Исполнитель, получивший на рассмотрение обращение в соответствии с резолюцией должностного лица, обязан:

а) принять обращение гражданина на рассмотрение в соответствии с резолюцией руководителя, просматривая уведомления в системе СЭДД не реже 2 раз в день;



б) обеспечить объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения гражданина. В случае необходимости, обращение гражданина (граждан) может быть рассмотрено с участием гражданина (граждан), направившего (их) обращение, и (или) с выездом на место.

При рассмотрении обращений граждан, направленных в электронном виде, специалист **обязан** использовать алгоритм, приведённый в приложении № 7 к настоящей Инструкции;

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

г) подготовить проект письменного ответа гражданину по существу всех поставленных в его обращении вопросов, за исключением случаев, предусмотренных статьёй 11 Закона, а в случае, предусмотренном частью 5.1. статьи 11 Закона - на основании его обращения с просьбой о его предоставлении.

При подготовке часто повторяющихся (стандартных) ответов, в том числе третьему лицу о порядке предоставления информации, содержащей врачебную тайну, специалист **обязан** использовать шаблоны, приведённые в приложении № 6 к настоящей Инструкции;

д) подготовить проект сопроводительного письма в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение вопросов, поставленных в обращении, а также проект письменного уведомления гражданину о направлении его обращения на рассмотрение в компетентный орган (должностному лицу);

е) подготовить проект письменного ответа должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение в Министерство, о результатах рассмотрения данного обращения;

ж) подготовить проект письменного сообщения гражданину о том, что текст его письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, в связи с чем, ему не может быть дан ответ, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

4.2. В случае наличия в резолюции руководителя 2-х или более исполнителей, **ответственным исполнителем** является исполнитель, **указанный** в резолюции **первым**, который готовит ответ на обращение гражданина с обобщением информации, представленной соисполнителем(ями).

4.3. Ответственный исполнитель может направить в адрес соисполнителей конкретные поручения по рассмотрению данного обращения и определить сроки (в случае отсутствия их в резолюции) предоставления необходимой информации.

Соисполнители предоставляют ответственному исполнителю все необходимые материалы по рассмотрению обращения и подготовке ответа на него, за исключением документов и материалов, в которых содержатся сведения, составляющие государственную или иную, охраняемую законом тайну, и для которых установлен особый порядок предоставления.

Проект ответа на такое обращение готовит ответственный исполнитель, на которого возлагается контроль за своевременным и полным его рассмотрением.

Проект ответа, представленный на подпись руководителю, *должен быть завизирован всеми соисполнителями, указанными в резолюции.*

4.4. В случае, если исполнителем определен руководитель (сотрудник) подведомственного учреждения, то ответ, подготовленный им (учреждением) в адрес Министерства, направляется должностному лицу, наложившему резолюцию, для определения специалиста Министерства, который будет готовить ответ в адрес заявителя и (или) вышестоящего органа, иной организации, направившей обращение для рассмотрения.

4.5. Исполнитель имеет право запрашивать необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, учреждениях и у иных должностных лиц, за исключением судов, прокуратуры, органов дознания и предварительного следствия, путем направления письменного (электронного) запроса за подписью должностного лица Министерства.

4.6. Руководитель структурного подразделения (управления, отдела) Министерства:

а) обеспечивает объективное, своевременное и всестороннее рассмотрение каждого обращения, поступившего во вверенный отдел, а также проверку полноты подготовленного ответа;

б) оказывает исполнителю помощь в сборе и анализе документов и информации, а также помощь в подготовке ответа на обращение гражданина (граждан) по существу всех поставленных в его (их) обращении вопросов;

в) готовит служебную записку на имя руководителя, уполномоченного подписать ответ на обращение гражданина, в случае получения обращения, содержащего вопрос, ответ на который направлялся заявителю неоднократно, в которой кратко описывает работу, проведённую по предыдущим обращениям гражданина, и вносит предложение о прекращении переписки с гражданином, а также проект письменного уведомления гражданину о прекращении переписки с ним и (или) информационного письма о прекращении переписки в адрес органа, направившего обращение в Министерство.

4.7. Министр (в его отсутствие – лицо, исполняющее обязанности Министра) подписывает:

а) ответы, подготовленные в два адреса (заявителю и органу (должностному лицу), направившему обращение), направленные для рассмотрения в Министерство с запросом ответа в свой адрес, с личной резолюцией Губернатора Пензенской области, Председателя Правительства Пензенской области, Председателя Законодательного Собрания Пензенской области, Главного федерального инспектора по Пензенской области, прокурора Пензенской области;

б) ответы на обращения граждан, содержащие жалобы на решения или действия (бездействие) заместителей Министра.

Проект ответа, представляемого на подпись Министру, исполнителю (исполнителям) необходимо предварительно в обязательном порядке согласовать с вышестоящими руководителями – заместителем Министра (начальником управления (отдела) в соответствии с распределением обязанностей и структурой подчинённости, утверждённой Министром.

4.8. Руководитель, уполномоченный подписать ответ на обращение, имеет право:

а) подписать ответ, направляемый гражданину, в том числе уведомление о переадресации его обращения и уведомление о прекращении переписки с ним;

б) подписать сопроводительное письмо о переадресации обращения, направляемое в государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) подписать ответ должностному лицу, направившему обращение на рассмотрение в Министерство, о результатах рассмотрения данного обращения;

г) если 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, 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 Министерство. О данном решении уведомляется гражданин, направивший обращение.

4.9. Ответы на письменные обращения граждан, адресованные Министру с пометкой «Лично», подписывает Министр или заместитель Министра (в соответствии с резолюцией и(или) по поручению Министра).

4.10. Заместители Министра (в соответствии с распределением обязанностей) подписывают:

а) ответы, подготовленные в два адреса (заявителю и органу (должностному лицу), направившему обращение), направленные для рассмотрения в Министерство с запросом ответа в свой адрес, направленные в Министерство для рассмотрения органами законодательной и исполнительной власти Российской Федерации и Пензенской области, аппаратом полномочного представителя Президента Российской Федерации в Приволжском федеральном округе, прокуратурой Пензенской области;

б) ответы на обращения граждан, содержащие жалобы на решения или действия (бездействие) начальников отделов Министерства и иных государственных гражданских служащих Министерства или руководителей государственных учреждений, подведомственных Министерству.

Проект ответа, представляемого на подпись заместителю Министра, исполнитель (исполнители) обязан предварительно согласовать с руководителем подразделения.

4.11. Руководитель, получивший на согласование проект ответа на обращение гражданина, обязан проверить своевременность рассмотрения обращения, полноту и обоснованность подготовленного ответа и завизировать личной подписью экземпляр ответа, передаваемый на хранение в Сектор, либо вернуть проект ответа исполнителю для доработки с замечаниями.

4.12. О результатах рассмотрения обращений авторам направляют письменный ответ с учетом требований, изложенных в Законе и алгоритме работы с отдельными видами обращений граждан, приведенным в приложении № 7 к настоящей Инструкции.

## 5. Рассмотрение отдельных видов обращений

5.1. Отдельные виды обращений могут быть оставлены **без ответа** в случаях:

а) отсутствия в письменном обращении фамилии, имени, отчества (при наличии) гражданина, направившего обращение, почтового (электронного) адреса,

по которому должен быть направлен ответ. При этом, если такое обращение содержит сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающим или совершившим, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией;

б) если поступившее обращение не содержит конкретных предложений или просьб, в том числе поздравления, соболезнования, письма, присланные для сведения;

5.2. отдельные обращения могут быть оставлены без ответа, в том числе по существу поставленных в нем вопросов с сообщением заявителю, в случаях:

а) возврата заявителю обращения, в котором обжалуется судебное решение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

б) наличия в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью, имуществу должностного лица, а также членам его семьи, с направлением сообщения гражданину о недопустимости злоупотребления правом на обращение;

в) если текст полученного обращения не поддается прочтению, либо не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы, обращение не рассматривается, ответ на обращение не дается, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в иной орган либо должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем специалист по жалобам в письменной форме за подписью начальника управления, сообщает гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый (электронный) адрес поддаются прочтению;

г) повторного (очередного) поступления обращения гражданина, содержащего вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу, и при этом в обращении не приводятся новые доводы и обстоятельства, при условии, что дальнейшая переписка с гражданином по данному вопросу признана нецелесообразной и прекращена, о чем гражданин, направивший обращение, своевременно письменно уведомлялся.

В этом случае заявителю направляется сообщение, которое готовит специалист по жалобам, о том, что переписка по данному вопросу с ним прекращена, о чем ему сообщалось ранее;

д) получения обращения, содержащего предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности обращения в которых обжалуются судебные решения, вынесенные в отношении неопределенного круга лиц, ответ в том числе с разъяснением порядка исполнения судебного решения, может быть размещен на официальном сайте Министерства с соблюдением требований части 2 статьи 6 Закона в Информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

е) 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;

ж) получения обращения, поступившего в Министерство по информационным системам общего пользования в форме электронного документа, направляются в форме электронного документа (сканированный вид подписанного ответа) с учетом требований Федеральных законов от 27.09.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (с последующими изменениями) и от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», по адресу электронной почты, указанному в обращении. Последовательность действий исполнителя при рассмотрении обращений этого вида размещен в приложении № 7 к настоящей Инструкции.

и) направления гражданином письменного (в форме электронного документа) заявления об отказе получения письменного ответа и (или) прекращении рассмотрения его ранее зарегистрированного обращения.

В материалы по рассмотрению обращения, содержащего отказ от получения письменного ответа, прилагается письменная информация за подписью исполнителя о ходе и результатах рассмотрения обращения (если оно было проведено), с визой курирующего заместителя «В дело», которая с приложением к ней заявления автора обращения об отказе от получения письменного ответа, является основанием для снятия обращения с контроля исполнения.

Направление письменного уведомления заявителю о прекращении рассмотрения его обращения обязательно.

На РКК специалист по жалобам делает соответствующую запись с отметкой руководителя, наложившего резолюцию о снятии документа с контроля и направлении его «В ДЕЛО»;

к) получения благодарности в адрес руководителей Министерства с уведомлением заявителя о получении его обращения;

л) направления в соответствующий государственный орган в соответствии с его компетенцией, если в поступившем письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый (электронный) адрес, по которому должен быть направлен ответ, но содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем;

м) если в обращении содержится информация о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, обращение направляется в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в подпункте д) пункта 5.2. настоящей Инструкции.

5.3. В случае, если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение.

5.4. Ответы на обращения граждан, поступившие в Министерство в письменной форме, направляются на бумажном носителе по почтовому адресу, указанному в обращении, если иное не указано в обращении.

Ответ на электронный адрес (при наличии такой просьбы) направляется с учетом требований действующего законодательства по охране врачебной тайны.

## 6. Личный приём граждан

6.1. Приём граждан Министром и его заместителями ведётся в дни, установленные графиком, утверждённым Министром. Информация о месте приёма, об установленных для него днях и часах, доводится до сведения граждан путём размещения утверждённого графика на специально оборудованном стенде при входе в приёмную граждан Министерства и размещается на официальном сайте Министерства.

6.2. Приём граждан исполнителями осуществляется ежедневно (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) с 9.00 до 15.00 (обед с 12.00 до 13.00) в порядке общей очереди.

Время предоставления перерыва для отдыха и питания работников Министерства, участвующих в осуществлении личного приема граждан, установлено правилами Служебного распорядка Министерства, утверждённого приказом Министерства.

6.3. Личный прием граждан в Министерстве имеет следующие формы:

6.3.1. личное обращение гражданина непосредственно в Министерство;

6.3.2. личное обращение гражданина по телефону (телефон приёмной граждан, «телефон доверия» (88412) 63-96-19).

6.4. Специалист Сектора, в должностные обязанности которого входят обязанности по организации работы личного приема граждан Министерства (**далее - специалист приемной граждан**), в помещении приёмной граждан:

6.4.1. обеспечивает в порядке очереди организацию личного приёма граждан;

6.4.2. осуществляет разъяснения о порядке проведения приёма в Министерстве по телефону (88412) 63-96-19;

6.4.3. даёт гражданину разъяснение в ходе личного приёма (разговора по телефону), куда и в каком порядке следует ему обратиться в случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства (должностного лица).

6.5. Регистрация и запись на приём к специалистам Министерства осуществляется ежедневно в день приёма специалистом приемной граждан в помещении приёмной граждан в порядке общей очереди.

Время ожидания гражданином в очереди приёма не может превышать 30 минут.

Отдельные категории граждан, перечисленные в приложении № 8 к настоящей Инструкции, правом на личный прием пользуются в первоочередном порядке (перечень категорий граждан вывешен в вестибюле приёмной граждан).

6.6. Предварительная запись на приём к Министру и его заместителям осуществляется специалистом приемной граждан в течение недели, предшествующей дню приёма, в помещении приёмной граждан в порядке общей очереди и по телефону (88412)63-19-63 (к заместителям Министра) либо по телефону (88412)63-95-16 (к Министру).

6.7. Для проведения приёма Министром:

6.7.1. специалист приемной граждан формирует имеющиеся материалы по рассмотрению предшествующих обращений гражданина;

6.7.2. специалист(ы), ранее рассматривавший(ие) обращения данного гражданина, не позднее 1 дня до проведения приёма представляет специалисту приёмной граждан подробную письменную информацию по существу поставленного вопроса на имя Министра, подписанную руководителем структурного подразделения, ранее рассматривавшего обращения. Письменная информация должна содержать сведения о результатах рассмотрения предыдущих обращений заявителя, принимаемых (принятых) ранее решениях (мерах), а также заключение с юридическим обоснованием возможностей (отсутствия таковых) решения поставленного вопроса.

6.8. Регистрация устного обращения гражданина осуществляет специалист приемной граждан во время внесения необходимых сведений личного характера о гражданине в электронную базу СЭДД для проведения личного приёма при предъявлении им документа, удостоверяющего личность (паспорта):

- фамилия;
- имя;
- отчество (при наличии);

- почтовый адрес, по которому при необходимости ему может быть направлен письменный ответ;

- суть обращения (краткое содержание),

а также другие необходимые для рассмотрения сведения (телефон для связи, наличие инвалидности, место работы и т.п.).

6.9. После внесения необходимых сведений специалист приемной граждан распечатывает РКК, форма которой приведена в приложении № 5 к настоящей Инструкции в одном экземпляре, в которой в дальнейшем исполнители проставляют отметки о ходе и результатах рассмотрения обращения.

6.10. Регистрационный индекс устного обращения дополняется литером «ЛПР», указывающим на то, что гражданин обратился в Министерство на личный приём, (например, А-506-ЛПР).

6.11. Письменное обращение, принятое в ходе личного приёма, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

6.12. После заполнения и распечатки РКК специалист приемной граждан приглашает в приёмную граждан исполнителя (руководителя), в компетенцию которого входит решение вопроса, поставленного в обращении гражданина.

6.13. В случае получения тех или иных документов от гражданина в ходе проведения личного приёма исполнитель, осуществляющий приём, обязан сверить сведения, указанные гражданином в принимаемых им документах с паспортными данными и другими подлинными документами.

6.14. Исполнитель, проводивший приём, после проставления необходимых отметок в РКК о результатах рассмотрения, в том числе информации о согласии гражданина о получении ответа в устной форме во время проведения приема, передает РКК специалисту приемной граждан для дальнейшей ее обработки и хранения.

6.15. Максимально допустимое время проведения личного приёма не может превышать 20 минут.

6.16. РКК, заполненная специалистом приемной граждан и исполнителем (должностным лицом, осуществлявшим приём), после внесения результатов рассмотрения в электронную базу, помещается в пофамильную картотеку личных обращений граждан.

6.17. Обращения граждан, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, поступившие во время личного приёма граждан, формируются в отдельные дела в соответствии с номенклатурой дел Министерства.

6.18. Обращение гражданина, принятое по «Телефону доверия», подлежит регистрации и рассмотрению в порядке регистрации и рассмотрения, установленном настоящей Инструкцией для устных обращений граждан. Регистрационный индекс обращений, поступивших по «Телефону доверия», дополняется литером «ТД», указывающим на то, что гражданин обратился в Министерство по телефону доверия (например, А-506-ТД).

Время проведения телефонного разговора не может превышать 10 минут.

6.19. Устные обращения, поступившие Министру, его заместителям при проведении «прямых линий» по телефону, подлежат регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для рассмотрения устных обращений.

6.20. Организация проведения «прямых линий» и внесение персональных данных обратившихся (сведений) во время прямых линий в РКК, осуществляется специалистом по работе со СМИ.

Заполненные РКК, содержащие суть обращения и результаты их рассмотрения во время проведения «прямой линии», передаются специалистом по работе со СМИ специалисту приемной граждан для дальнейшей их регистрации.

Регистрационный индекс обращений, поступивших по телефону во время проведения «прямых линий», дополняется литером «ПЛ», указывающим на то, что гражданин обратился к руководителю и(или) специалисту Министерства по телефону во время проведения ими «прямой линии» (например, А-506-ПЛ).

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

6.22. 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 приёма, о чём ведущий личный приём специалист (должностное лицо) делает запись о принятом решении в РКК, форма которой приведена в приложении № 5 к настоящей Инструкции. Порядок заполнения РКК приведён в приложении № 4 к настоящей Инструкции.

В иных случаях исполнитель (должностное лицо), направляет гражданину письменный ответ по существу поставленных в устном обращении вопросов в срок, установленный законодательством.

6.23. В случае, если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства (должностного лица), гражданину в ходе личного приёма дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться без направления письменного ответа.



## 7. Сроки рассмотрения обращения и контроль за рассмотрением обращений

7.1. Обращения, направленные для рассмотрения в Министерство различными органами законодательной и исполнительной власти Российской Федерации и Пензенской области с указанием срока исполнения и направления в их адрес результатов рассмотрения, берутся на особый контроль.

7.2. Иные обращения должны быть исполнены в сроки, установленные действующим законодательством, в том числе:

7.2.1. ответ на устное обращение, с согласия гражданина, даётся непосредственно в ходе проведения личного приёма, если факты, изложенные в его обращении, являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, о чем делается соответствующая отметка в РКК.

В случае необходимости проведения проверки сведений, поступивших в ходе проведения личного приема, ответ на обращение направляется в течение **30 дней** со дня его проведения.

Депутатские запросы разрешаются в срок **до 30 дней** со дня их поступления в Министерство или в иной срок, согласованный с инициатором запроса;

7.2.2. обращения граждан, содержащие вопросы защиты прав ребенка, предложения по предотвращению противоправных действий, возможных аварий и иных чрезвычайных ситуаций, при поступлении в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, рассматриваются безотлагательно, но не позднее **3 рабочих дней** со дня обращения гражданина;

7.2.3. обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение **5 дней** со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти, осуществляющего правоприменительные функции, функции по контролю, надзору и оказанию государственных услуг в сфере миграции, и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Закона;

7.2.4. в **7-дневный срок** с момента регистрации обращений направляются:

7.2.4.1. ответы на обращения, направленные для рассмотрения СМИ;

7.2.4.2. уведомления гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другой государственный орган, орган местного самоуправления или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией;

7.2.4.3. разъяснения порядка обжалования судебного решения с возвратом гражданину обращения, в котором обжалуется судебное решение;

7.2.4.4. сообщения заявителю с информацией, что суть его обращения невозможно определить, в связи с чем, оно оставлено без ответа по существу поставленного в нем вопроса;

7.2.4.5. сообщения заявителю об электронном адресе официального сайта Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в случае поступления письменного обращения, содержащего вопрос, предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц,

в частности обращения в которых обжалуются судебные решения, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Закона на официальном сайте данных Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

При этом обращение, содержащее обжалование судебного решения не возвращается.

7.2.5. обращения лиц, в отношении которых нарушен порядок оказания психиатрической помощи, рассматриваются в срок **до 10 дней** с момента их регистрации.

7.3. По обращениям, поступившим непосредственно в Министерство, в исключительных случаях срок их рассмотрения может быть продлён Министром или его заместителями, но не более чем, на тридцать дней с обязательным уведомлением автора обращения о причинах продления, подготовленным и направленным ему исполнителем. В этом случае, подпись руководителя на уведомлении заявителя является его согласием с предложением исполнителя о продлении срока рассмотрения обращения.

7.4. Срок рассмотрения письменных обращений, поступивших на рассмотрение в Министерство из других органов и учреждений, в исключительных случаях может быть продлён с разрешения руководителя органа (учреждения), направившего обращение на рассмотрение в Министерство, но не более, чем на тридцать дней с обязательным письменным уведомлением гражданина, подготовленным и направленным ему исполнителем, с одновременным уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения в орган (учреждение), направивший обращение.

7.5. Должностные лица Министерства осуществляют в пределах своей компетенции контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений, анализируют содержание поступающих обращений, принимают меры по своевременному выявлению и устранению причин нарушения свобод и законных интересов граждан.

7.6. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений возлагается на руководителей структурных подразделений Министерства, учреждений, подведомственных Министерству, куда они были направлены для исполнения.

7.7. Организация исполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращения и приёма граждан, возлагается на структурные подразделения Министерства, учреждения, подведомственные Министерству, в компетенцию которых входят поставленные вопросы.

7.8. Специалисты по жалобам и организации личного приема осуществляют контроль своевременного рассмотрения зарегистрированных обращений.

7.9. Обращения, на которые направлены промежуточные ответы, с контроля не снимают.

Контроль завершается только после вынесения решения и принятия исчерпывающих мер по разрешению обращения с сообщением об этом заявителю.

7.10. Руководитель, наложивший резолюцию к исполнению, принимает решение о снятии обращения с контроля и направлении его «В дело», о чем специалисты, указанные с п. 7.8., делают соответствующую запись, проставляют

дату в РКК на бумажном носителе, после чего ее помещают в пофамильную картотеку исполненных обращений. В системе электронного учёта обращений граждан делается отметка о снятии с контроля с указанием результатов рассмотрения.

## **8. Требования к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан**

8.1. Ответы на письменные обращения граждан готовятся в письменном виде.

Проект письменного ответа гражданину в обязательном порядке должен содержать следующую информацию:

а) фамилию, инициалы гражданина, электронный адрес, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме;

б) информацию по существу всех поставленных в обращении вопросов;

в) фамилию, имя, отчество, должность исполнителя, номер телефона исполнителя.

8.2. При составлении ответов по рассмотрению обращений граждан необходимо соблюдать следующие требования:

а) в тексте должно быть кратко изложено содержание письма с указанием фамилии, имени, отчества заявителя;

б) ответ следует строить отдельно по каждому рассмотренному вопросу, если в письме гражданина содержится несколько вопросов (абзацы нумеруются арабскими цифрами и начинаются подзаголовком, отражающим суть поставленного вопроса);

в) в ответе должно быть сообщено о результатах проверки – установленных нарушениях и имеющихся недостатках по каждому вопросу и о мерах по их устранению;

г) при подтверждении фактов, изложенных в жалобе, в ответе следует указывать, какие меры приняты к виновным должностным лицам;

д) при отрицательном решении вопроса, поставленного в обращении, необходимо представлять аргументированные разъяснения, ссылаясь на соответствующие законодательные и нормативные акты, установленные факты.

8.3. В ответах на обращения граждан не допускается:

а) взаимоисключающая по содержанию информация;

б) формальный подход к решению поставленных в письме вопросов;

в) отсутствие информации о мерах, принятых с целью устранения выявленных недостатков (при их наличии);

г) отсутствие аргументов в пользу изложенной позиции, если она не совпадает с мнением и доводами заявителя;

д) отсутствие информации о результатах рассмотрения хотя бы одного из поставленных в письме вопросов;

е) отсутствие информации о продлении сроков рассмотрения (если таковое имеется) с сообщением об этом авторам письма.

8.4. В ответах на коллективные обращения указывается, кому именно из авторов обращения направляется ответ.

8.5. ответы на обращения, поступившие в Министерство по информационным системам в форме электронного документа, исполнитель направляет в соответствии с алгоритмом, приведенным в приложении № 7 к настоящей Инструкции.

## 9. Формирование и хранение дел по обращениям граждан

9.1. Обращения считаются разрешёнными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры и даны исчерпывающие ответы, соответствующие действующему законодательству.

9.2. Обращения со всеми материалами по их рассмотрению возвращают после их разрешения специалистам по жалобам и организации личного приема для централизованного формирования дел и соответствующих картотек. Формирование и хранение дел у исполнителей **запрещается**.

9.3. Специалистами, указанными в п. 9.2. проверяется правильность оформления ответа, его соответствие требованиям к составлению ответов при рассмотрении обращений граждан, установленных в разделе 8. настоящей Инструкции, делается отметка о снятии с контроля в системе электронного учёта обращений граждан с указанием результатов рассмотрения.

При невыполнении установленных требований к ответу вышеназванные специалисты возвращают исполнителю ответ на доработку.

9.4. Обращения, копии ответов на них и документы, связанные с их разрешением, специалисты Сектора формируют в отдельные дела.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу.

9.5. При формировании дел специалисты Сектора проверяют их полноту (комплектность), обоснованность направления документов «В дело».

Изъятие документов из дел не допускается.

Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

9.6. Дела во временное пользование выдаются специалистам структурных подразделений под роспись. Информация о выданном во временное пользование деле заносится в журнал учета выдачи дел во временное пользование установленной формы (приложение № 9 к настоящей Инструкции).

9.7. Обложка дела оформляется в соответствии с требованиями ГОСТа 17914-72.

9.8. Сектор осуществляет хранение обращений, использование их в справочных и других целях.

9.9. Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на специалистов Сектора.

9.10. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением и разрешением – 5 лет.

9.11. В необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией Министерства может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении наиболее ценных предложений граждан.

9.12. Решения экспертной комиссии об увеличении сроков хранения документов по обращениям и отборе их для хранения подлежат обязательному утверждению Министром.

9.13. Дела, подлежащие постоянному, а также временному (свыше 10 лет) хранению, передаются в архив Министерства через год после завершения делопроизводства по ним.

9.14. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

## **10. Подготовка статистических данных**

10.1. Специалисты Сектора ежегодно до 20 февраля осуществляют статистическое обобщение поступивших в Министерство обращений.

10.2. Руководители структурных подразделений на основании представленных по их запросам специалистами Сектора данных анализируют и обобщают содержащиеся в поступивших обращениях граждан практические замечания, предложения, жалобы с целью своевременного выявления и устранения причин, вызывающих обращения по тем или иным вопросам.

10.3. Информация о работе с обращениями текущего характера представляется специалистами Сектора по мере необходимости по отдельному запросу Министра или его заместителей, иного органа (учреждения).

Приложение № 1  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
ведении делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

**БЛОК-СХЕМА**  
организации работы с обращениями граждан в Министерстве  
здравоохранения Пензенской области



Приложение № 2  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и ведения  
делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

**РАСПИСКА**

Выдана \_\_\_\_\_,

проживающему(ей): \_\_\_\_\_,

в том, что \_\_\_\_\_ 20\_\_ г. его (её) письменное обращение на \_\_\_\_\_ л.  
поступило в Министерство здравоохранения Пензенской области.

Телефон для справок (88412) 69-95-64; 63-95-69.

Специалист сектора по работе  
с обращениями граждан  
отдела организационной работы  
и контроля Министерства

Приложение № 3  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и ведения  
делопроизводства по ним в Министерстве  
здравоохранения Пензенской области

**Примерная форма заполнения письменного  
обращения (заявление, предложение, жалоба)**

Министерство здравоохранения  
Пензенской области  
(либо наименование должности и (или)  
инициалы и фамилия должностного лица)

Фамилия, имя и отчество (последнее –  
при наличии) (для письменных  
обращений) гражданина, почтовый  
(электронный) адрес, по которому  
гражданину должен быть направлен  
ответ на обращение

**ЗАЯВЛЕНИЕ  
(ЖАЛОБА, ПРЕДЛОЖЕНИЕ)**

Изложение сути обращения (в произвольной форме)

---

---

---

---

---

Личная подпись, дата  
(для письменных обращений)



Приложение № 4  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и ведения  
делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

ПОРЯДОК ЗАПОЛНЕНИЯ РКК

11.1. Дата, индекс поступления – дата поступления предложения, заявления, жалобы (письменные и устные) и их регистрационные индексы (заполняются автоматически после внесения всех необходимых данных в карточку);

11.2. Заявитель – фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, также другие сведения, имеющие значение при рассмотрении (семья военнослужащего, инвалид ВОВ и т.п.).

11.3. Адрес – электронная почта (если указано), телефон, место жительства (почтовый адрес - регион, район, город/населенный пункт, улица, дом, корпус, квартира).

11.4. Источник поступления – автор обращения (наименование организации, переславшей предложение, заявление, жалобу.), дата, индекс сопроводительного письма;

11.5. Вид обращения – предложение, заявление или жалоба;

11.6. Тип обращения – индивидуальное, без указания фамилии и адреса, коллективное, объединение граждан;

11.7. Способ обращения – устно (личный прием, по телефону), письменно (нарочно), письменно (почтовое отправление), письменно (электронное), письменно (социальные сети), Прямая линия Президента Российской Федерации (письменно и устно), Прямая линия Губернатора (письменно и устно);

11.8. Вопросы (тематика, вид вопроса) – выбирается из типового общероссийского тематического классификатора;

11.9. Аннотация – краткое содержание вопроса;

11.10. Информация по заполнению документа:

11.10.1. Срок исполнения – указывается автоматически в соответствии со сроками исполнения, установленными законодательством, и вносится вручную Специалистом по жалобам в соответствии с резолюцией руководителя или иными сроками, установленными разделом 7 настоящей Инструкцией.

11.10.2. Рассматривает – указывается фамилия, инициалы должностного лица, наложившего резолюцию;

11.11. Автор резолюции – переносится автоматически из ячейки «Рассматривает»;

11.11.1. Ответственный исполнитель – наименование учреждения и/или специалиста структурного подразделения Министерства, отвечающего за разрешение предложения, заявления, жалобы и подготовку ответа;

11.11.2. Исполнители – наименование учреждения и/или специалиста структурного подразделения Министерства, участвующего в разрешении предложения, заявления, жалобы, подготовки ответа на него;

11.11.3. Резолюция – переносится вручную с документа или записывается в карточку должностным лицом на личном приеме и затем переносится специалистом в РКК в электронной базе СЭДД;

11.11.4. Статус – выводится автоматически в зависимости от этапа работы с документом;

11.11.5. Результат рассмотрения – в момент оформления закрытия обращения в электронной базе системы СЭДД одновременно специалистом по жалобам вручную вносится в бумажный экземпляр РКК информация об адресатах, результатах рассмотрения обращения, указывается фамилия должностного лица Министерства, подписавшего ответ заявителю, поручение в адрес лечебного учреждения.



Приложение № 6  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
ведения делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

**ШАБЛОНЫ ОТВЕТОВ  
(ЗАПРОСОВ)**

Вариант 1  
(запрос сведений при  
получении обращения)

**Указывается электронный адрес**

Уважаемый (ая) \_\_\_\_\_ !

В связи с тем, что в направленном Вами в электронном виде обращении отсутствуют сведения, необходимые для рассмотрения и принятия (при необходимости) соответствующих мер, в соответствии с требованиями ст. 7 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) просим предоставить следующие сведения: (перечисляется то, что не указано – фамилия, имя, отчество, почтовый адрес (для направления письменного ответа), наименование лечебного учреждения, где оказывалась медицинская помощь и т.п.).

Одновременно сообщаем, что в соответствии с действующим законодательством после проведения необходимой проверки, направление письменного ответа, содержащего врачебную тайну и(или) персональные данные, по открытому каналу связи не представляется возможным.

Указанные выше сведения необходимо направить на данный электронный адрес либо по адресу: ул. Пушкина, 163, г. Пенза, 440000, Министерство здравоохранения Пензенской области, либо по факсу 48-80-58 до \_\_\_\_\_.

Вариант 2  
(продление срока рассмотрения)

**Заявителю**

*(+В случае направления обращения  
вышестоящей организацией,  
в её адрес дополнительно  
направляется запрос о продлении)*

1. В связи с проведением ведомственного контроля качества и безопасности медицинской помощи и в соответствии с положениями ст. 12 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (с последующими изменениями) срок рассмотрения Вашего обращения продлен до \_\_\_\_\_.

2. В связи с проведением ведомственного контроля качества контроля качества и безопасности медицинской помощи по обращению (М)

Министерство здравоохранения Пензенской области просит продлить срок рассмотрения обращения \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_.  
ФИО

Приложение: уведомление заявителя о продлении срока рассмотрения на 1 л.

### Вариант 3

(при поступлении отказа заявителя от рассмотрения без отказа от получения письменного ответа)

#### **Заявителю**

Министерством здравоохранения Пензенской области заявление об отказе от рассмотрения Вашего обращения, направленного ранее в наш адрес, принято к сведению.

### Вариант 4

(о невозможности направления ответа заявителю по открытому каналу электронной связи, если обращение содержит просьбу о направлении ответа на электронный адрес)

#### **Заявителю**

(указывается почтовый адрес и направляется на бумажном носителе по почтовому адресу)

1. Изложение сути результатов проверки, содержащих персональные данные и (или) врачебную тайну.

2. содержание **последнего абзаца ответа**:

«Учитывая требования действующего законодательства по охране врачебной тайны и защите персональных данных, информация, изложенная выше, не может быть направлена по незащищенному каналу связи (на электронную почту).

3. Министерством здравоохранения Пензенской области Ваше обращение рассмотрено. В соответствии с действующим законодательством об охране врачебной тайны и защите персональных данных, ответ на обращение направлен Вам на почтовый адрес, информация о котором содержится в Вашей медицинской документации. (Этот вариант ответа направляется на указанную в обращении электронную почту в случае если заявитель просит ответить на электронный адрес).

### Вариант 5

(о невозможности направления ответа заявителю, направившему обращение в интересах 3 лица)

Министерством здравоохранения Пензенской области на основании Вашего обращения проведена проверка качества оказания и безопасности медицинской деятельности в отношении пациента Х.

При этом информируем, что в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями) сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну, в связи с чем, направить в Ваш адрес результаты проведенной проверки не представляется возможным.

С результатами поверки может быть ознакомлен лично пациент по его письменному заявлению, а также третье лицо с его письменного согласия, оформленного в установленном порядке.

#### Вариант 6

(направление информации через 7 дней, после направления первичного запроса, о невозможности проведения проверки)

В связи с тем, что в направленном Вами обращении в электронном виде не содержатся сведения, необходимые для рассмотрения и принятия (при необходимости) соответствующих мер, провести проверку по фактам, указанным в нем (ответить по существу поставленного вопроса), не представляется возможным.

#### Вариант 7

(направление информации родственнику умершего)

Министерство здравоохранения Пензенской области приносит соболезнования в связи со смертью близкого человека и сообщает, что в связи с Вашим обращением проводится проверка качества оказания и безопасности медицинской деятельности.

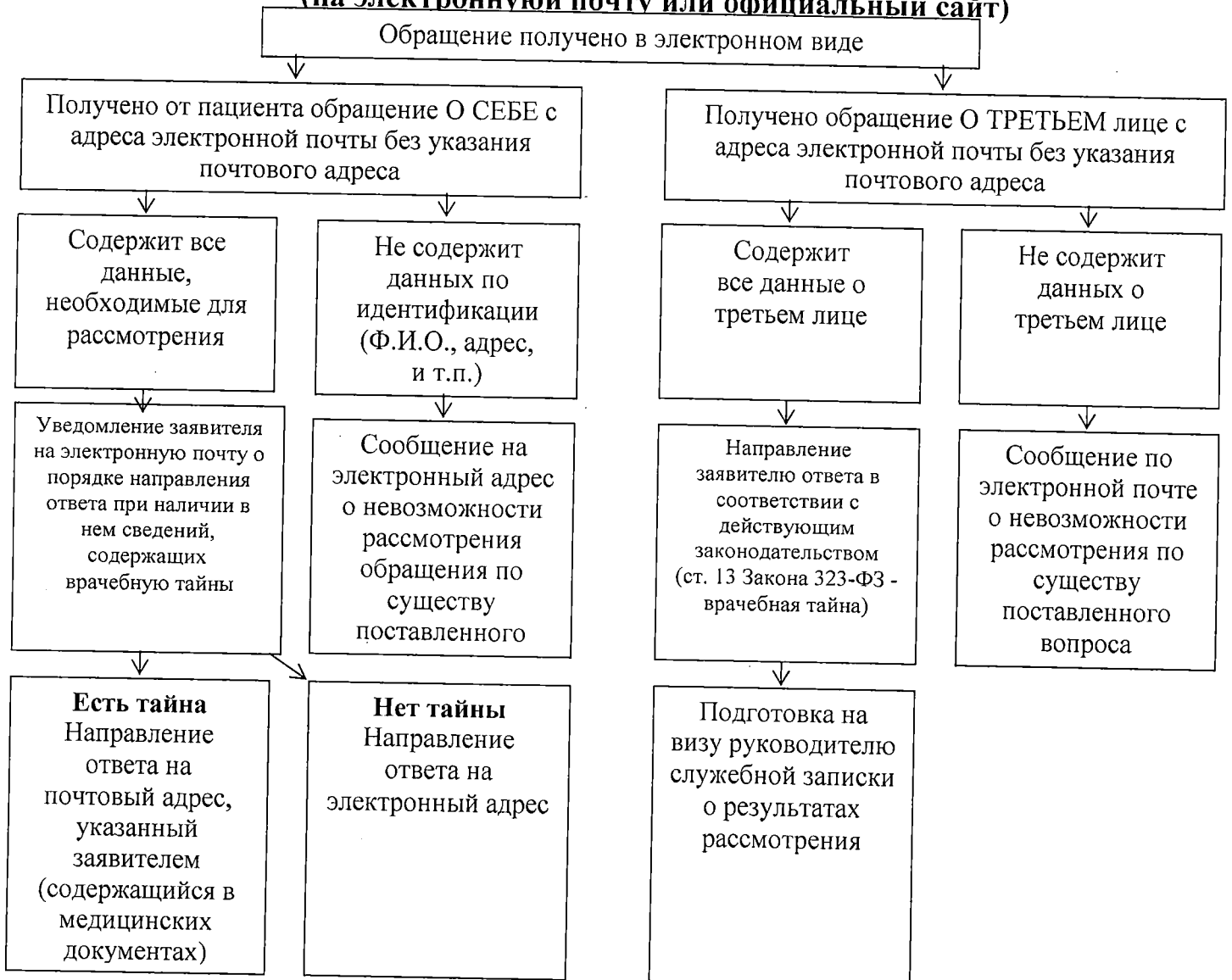
Одновременно доводим до Вашего сведения, что в соответствии со статьёй 13 Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» (с последующими изменениями) сведения о факте обращения гражданина за оказанием медицинской помощи, состоянии его здоровья и диагнозе, иные сведения, полученные при его медицинском обследовании и лечении, составляют врачебную тайну.

После смерти гражданина допускается разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, супругу (супруге), близким родственникам (детям, родителям, усыновленным, усыновителям, родным братьям и родным сестрам, внукам, дедушкам, бабушкам), иным лицам, указанным гражданином в письменном согласии на разглашение сведений, составляющих врачебную тайну, или информированном добровольном согласии на медицинское вмешательство, по их запросу, если гражданин не запретил разглашение сведений, составляющих врачебную тайну.

По письменному заявлению при предъявлении необходимых документов Вы можете ознакомиться с медицинской документацией непосредственно в медицинской организации, где оказывалась медицинская помощь пациенту (указать наименования медицинской организации).

Приложение № 7  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и  
ведения делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

**АЛГОРИТМ РАБОТЫ**  
с обращениями граждан, направленными в электронном виде  
(на электронную почту или официальный сайт)





Приложение № 8  
к Инструкции о порядке рассмотрения  
обращений граждан и ведения  
делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

**ПЕРЕЧЕНЬ**  
**категорий граждан, имеющих право**  
**на первоочередной личный приём**  
(в соответствии со ст. 5 Закона Пензенской области)

1. Лица, имеющие такое право в соответствии с федеральным законодательством.
2. Инвалиды войны, ветераны Великой Отечественной войны, ветераны боевых действий.
3. Инвалиды I и II групп;
4. Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие чернобыльской и других радиационных аварий и катастроф.
5. Родители, супруги погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны, ветеранов боевых действий, военнослужащих, погибших при исполнении обязанностей военной службы.
6. Бывшие узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны.
7. Реабилитированные лица и лица, признанные пострадавшими от политических репрессий.
8. Граждане, награжденные нагрудным знаком «Почетный донор России», «Почетный донор СССР».
9. Лица, удостоенные звания «Почетный гражданин Пензенской области»;
10. Многодетные родители (лица, их заменяющие), воспитывающие несовершеннолетних детей.
11. Родители (лица, их заменяющие) ребёнка-инвалида;
12. Родители – воспитатели детских домов семейного типа, опекуны (попечители), приемные родители;
13. Беременные женщины;
14. Дети-сироты и дети, оставшиеся без попечения родителей;
15. Лица из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей.

Приложение № 9  
к Инструкции о порядке  
рассмотрения обращений граждан и  
ведения делопроизводства по ним в  
Министерстве здравоохранения  
Пензенской области

**ЖУРНАЛ**  
учета выдачи дел во временное пользование

№ дела	Ф.И.О. заявителя	Дата выдачи	Получатель, ропись	Дата возврата