

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ПРИКАЗ
от 15 октября 2012 г. N 414н

**ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА
ГРАЖДАН, СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ
ИХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ
ФОРМЕ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"**

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903) приказываю:

Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#) предоставления Министерством здравоохранения Российской Федерации государственной услуги "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок".

Министр
В.И.СКВОРЦОВА

Утвержден
приказом Министерства здравоохранения
Российской Федерации
от 15 октября 2012 г. N 414н

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МИНИСТЕРСТВОМ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ОРГАНИЗАЦИЯ ПРИЕМА
ГРАЖДАН, СВОЕВРЕМЕННОГО И ПОЛНОГО РАССМОТРЕНИЯ
ИХ ОБРАЩЕНИЙ, ПОДАННЫХ В УСТНОЙ ИЛИ ПИСЬМЕННОЙ
ФОРМЕ, ПРИНЯТИЕ ПО НИМ РЕШЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЕ
ОТВЕТОВ В УСТАНОВЛЕННЫЙ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВОМ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ СРОК"**

I. Общие положения

Предмет регулирования Регламента

1. Административный регламент предоставления Министерством здравоохранения Российской Федерации (далее - Министерство) государственной услуги "Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в

устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок" (далее соответственно - Регламент, государственная услуга) определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) и (или) принятия решений, стандарт и порядок предоставления Министерством государственной услуги.

2. Положения Регламента распространяются на индивидуальные и коллективные предложения, заявления, жалобы граждан (далее - обращения), поступившие в устной форме, в письменной форме или в форме электронного документа, кроме обращений, рассмотрение которых регулируется соответствующими законодательными и иными нормативными правовыми актами.

Круг заявителей

3. Государственной услуга предоставляется гражданам Российской Федерации, иностранным гражданам и лицам без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее - граждане).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Министерства:

127994, ГСП-4, г. Москва, Рахмановский пер., д. 3.

Адрес Министерства для самостоятельной подачи письменных обращений:

г. Москва, Рахмановский пер., д. 3, подъезд N 3.

Режим работы Министерства:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.45.

5. Обращения в форме электронного документа направляются путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства <http://www.gosmizdrav.ru> либо через единый портал государственных и муниципальных услуг.

6. Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: 8 (495) 628-50-58.

7. Информирование граждан о предоставлении государственной услуги, касающейся факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименовании департамента, ответственного за его исполнение, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами Министерства (далее - Отдел по работе с обращениями граждан). По другим вопросам, касающимся рассмотрения обращения по существу, информационно-справочная работа осуществляется в департаментах, ответственных за исполнение.

Иная справочная информация: контактные телефоны должностных лиц Министерства, почтовые адреса, адреса электронной почты, месторасположение структурных подразделений, а также организаций, которые находятся в ведении или координацию деятельности которых осуществляет Министерство, - предоставляется сотрудниками справочной службы Министерства.

Предоставление информации по вопросам регистрации письменных обращений граждан осуществляется:

понедельник, вторник, среда, четверг	- с 9.00 до 18.00;
пятница	- с 9.00 до 16.45;
обеденный перерыв	- с 12.00 до 12.45.

Справочные, статистические и аналитические материалы, касающиеся

предоставления государственной услуги, размещаются в соответствующем разделе официального сайта Министерства.

График приема граждан размещается на информационных стендах, находящихся в Общественной приемной Министерства, а также на официальном сайте Министерства.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Государственная услуга по организации приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятию по ним решений и направлению ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

9. Государственную услугу предоставляет федеральный орган исполнительной власти - Министерство здравоохранения Российской Федерации.

Описание результата предоставления государственной услуги

10. Конечными результатами предоставления государственной услуги являются:
ответ на все поставленные в обращении вопросы или уведомление о переадресовании обращения в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которого входит решение поставленных в обращении вопросов;
отказ в рассмотрении обращения с изложением причин отказа;
принятие решения о списании обращения в "дело" в случае прекращения переписки с гражданином на основаниях, указанных в [пункте 28](#) настоящего Регламента.

Срок предоставления государственной услуги

11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в Отделе по работе с обращениями граждан в течение 3 дней с момента поступления в Министерство.

12. Письменное обращение, поступившее в Министерство, рассматривается должностными лицами Министерства в течение 30 дней со дня его регистрации.

13. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением обращения, данный срок может быть продлен не более чем на 30 дней с уведомлением гражданина и при необходимости организации, направившей обращение, о продлении срока рассмотрения.

14. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства, направляется директором департамента Министерства, определенным в качестве ответственного исполнителя (далее - ответственный исполнитель), или его заместителями (далее - руководство департамента) в течение 7 дней со дня регистрации в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения.

15. Обращения, направленные вышестоящими органами в Министерство с контролем исполнения (далее - контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные Министром здравоохранения Российской Федерации (далее - Министр) либо его заместителями (далее - руководство

Министерства). Если вышеуказанные сроки установлены не были, то обращения рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации.

16. Обращение, содержащее сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, в течение 7 дней со дня его регистрации подлежит направлению в соответствующий орган согласно его компетенции.

17. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

18. В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается. Оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

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

19. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Закон Российской Федерации от 27 апреля 1993 г. N 4866-1 "Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан" (Ведомости Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации, 1993, N 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, N 51, ст. 4970; 2009, N 7, ст. 772);

Гражданский процессуальный **кодекс** Российской Федерации от 14 ноября 2002 г. N 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, N 46, ст. 4532; 2003, N 27, ст. 2700; N 30, ст. 3101; 2004, N 5, ст. 403; N 9, ст. 831; N 24, ст. 2335; N 31, ст. 3230; N 45, ст. 4377; 2005, N 1, ст. 20; N 30, ст. 3104; 2006, N 1, ст. 8; N 3, ст. 337; N 50, ст. 5303; 2007, N 30, ст. 3988; N 31, ст. 4011; N 41, ст. 4845; N 43, ст. 5084; N 50, ст. 6243; 2008, N 24, ст. 2798; N 29, ст. 3418; N 30, ст. 3603; N 48, ст. 5518; 2009, N 7, ст. 771, 775; N 11, ст. 1367; N 14, ст. 1578, 1579; N 26, ст. 3122, 3126; N 45, ст. 5264; 2010, N 7, ст. 701; N 11, ст. 1169; N 14, ст. 1734; N 18, ст. 2145; N 19, ст. 2357; N 30, ст. 4009; N 31, ст. 4163; N 52, ст. 7004; 2011, N 15, ст. 2039, ст. 2040; N 19, ст. 2715; N 25, ст. 3533; N 49, ст. 7066, ст. 7067; 2012, N 7, ст. 784; N 18, ст. 2127; N 25, ст. 3266);

Федеральный **закон** от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060; 2010, N 27, ст. 3410; N 31, ст. 4196);

Федеральный **закон** от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451; 2009, N 48, ст. 5716; N 52, ст. 6439; 2010, N 27, ст. 3407; N 31, ст. 4173, 4196; N 49, ст. 6409; N 52, ст. 6974; 2011, N 23, ст. 3263; N 31, ст. 4701);

Федеральный **закон** от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, N 7, ст. 776; 2011, N 29, ст. 4291);

Федеральный **закон** от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, N 31, ст. 4179; 2011, N 15, ст. 2038; N 27, ст. 3873, ст. 3880; N 29, ст. 4291; N 30, ст. 4587; N 49, ст. 7061; 2012, N 31, ст. 4322);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 января 2005 г. N 30 "О Типовом регламенте взаимодействия федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 4, ст. 305; N 47, ст. 4933; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; 2009, N 12, ст. 1429; N 25, ст. 3060; N 41, ст. 4790; N 49, ст. 5970; 2010, N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072; 2011, N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092; 2012, N 37, ст. 4996; N 38, ст. 5102);

постановление Правительства Российской Федерации от 28 июля 2005 г. N 452 "О Типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, N 31, ст. 3233; 2007, N 43, ст. 5202; 2008, N 9, ст. 852; N 14, ст. 1413; N 46, ст. 5337; 2009, N 12, ст. 1443; N 19, ст. 2346; N 25, ст. 3060; N 47, ст. 5675; N 49, ст. 5970; 2010, N 9, ст. 964; N 22, ст. 2776; N 40, ст. 5072; 2011, N 15, ст. 2131; N 34, ст. 4986; N 35, ст. 5092; 2012, N 37, ст. 4996; N 38, ст. 5102);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. N 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, N 22, ст. 3169; N 35, ст. 5092; 2012, N 28, ст. 3908; N 36, ст. 4903);

постановление Правительства Российской Федерации от 19 июня 2012 г. N 608 "Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 26, ст. 3526);

постановление Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829).

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

20. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Министерство в письменной форме или в форме электронного документа, а также представленное на личном приеме обращение гражданина.

21. Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование федерального органа исполнительной власти - Министерство, в которое направляется обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть обращения, ставит личную подпись и дату.

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

23. Обращение, поступившее в Министерство в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, или почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

24. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его

личность, и сообщает суть обращения.

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

25. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Министерством государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

26. Обращение, поступившее в Министерство, подлежит обязательному приему.

**Исчерпывающий перечень оснований
для приостановления предоставления или отказа
в предоставлении государственной услуги**

27. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

28. В предоставлении государственной услуги отказывается, если:

а) в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и его почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме, или адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа;

б) в обращении обжалуется судебное решение (ответственным исполнителем в течение 7 дней со дня его регистрации в Министерстве возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения, при этом снимается копия обращения для последующего хранения его в соответствующем деле);

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

г) текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Министерстве сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

д) в письменном обращении содержится вопрос, на который гражданину многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства (исполнитель вправе предложить руководству департамента 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. С этой целью исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Руководство департамента, в случае согласия с предложением исполнителя, подписывает письмо в адрес гражданина);

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

29. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе повторно направить обращение в Министерство либо его должностному лицу.

30. Основанием для отказа в рассмотрении обращения в форме электронного документа может являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого обращения в форме электронного документа в течение рабочего дня.

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

31. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

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

32. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 30 минут.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

33. Срок регистрации запроса в Министерство с момента поступления - 3 дня.

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

34. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать комфортное расположение граждан и должностных лиц Министерства.

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

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

37. Вход в здание, в котором располагается Общественная приемная Министерства, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Общественная приемная Министерства здравоохранения Российской Федерации".

38. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Министерства требований к служебному поведению федеральных государственных гражданских служащих, а также выявления и фиксации фактов,

способствующих созданию условий для проявления коррупции в Министерстве, помещение Общественной приемной Министерства оснащается специальными техническими средствами.

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

40. Для ожидания гражданами приема, а также для заполнения необходимых для предоставления государственной услуги документов отводятся места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов, которые обеспечиваются писчей бумагой, ручками, бланками документов.

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

42. Оформление визуальной, текстовой информации должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации гражданами.

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

Показатели доступности и качества государственной услуги

44. При рассмотрении обращения в Министерстве гражданин имеет право:

получать государственную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления государственной услуги;

получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;

получать государственную услугу в электронной форме, если это не запрещено законом, а также в иных формах, предусмотренных законодательством Российской Федерации, по выбору заявителя;

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

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

получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 28](#) настоящего Регламента, уведомление о переадресации письменного обращения в соответствующий орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

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

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

45. Должностное лицо Министерства, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в [пункте 28](#) настоящего Регламента;

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

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

принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав,

свобод и законных интересов гражданина;

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

46. Основными показателями качества рассмотрения обращений в Министерстве являются:

полнота ответов на все поставленные в обращении вопросы и принятие необходимых мер в соответствии с законодательством Российской Федерации;

достоверность предоставляемой гражданам информации о ходе рассмотрения обращения;

полнота информирования заявителей о ходе рассмотрения обращения;

наглядность форм предоставляемой информации об административных процедурах;

удобство и доступность получения гражданами информации о порядке предоставления государственной услуги.

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

47. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Министерства и на едином портале государственных и муниципальных услуг.

48. Обеспечение доступности для копирования и заполнения гражданами в электронной форме запроса и иных документов, необходимых для получения государственной услуги.

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

50. Обеспечение возможности получения гражданином сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

51. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

52. Работники Министерства, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Министерство граждан в соответствии с законодательством Российской Федерации о персональных данных.

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

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

прием и регистрация обращения;

направление обращения на рассмотрение по подведомственности;

рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения;

направление ответа на обращение;

организация личного приема граждан;

проведение личного приема;

анализ обращений граждан.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему Регламенту.

Прием и регистрация обращения

54. Поступающие в Министерство письменные обращения принимаются общим отделом Департамента управления делами Министерства.

55. В целях обеспечения безопасности при работе с письменными обращениями они подлежат обязательному вскрытию и предварительному просмотру. В случае выявления опасных или подозрительных вложений в конверте (бандероли, посылке) работа с письменным обращением приостанавливается до выяснения обстоятельств и принятия соответствующего решения руководством Департамента управления делами Министерства.

При приеме письменных обращений и документов, связанных с их рассмотрением:

проверяется правильность адресности корреспонденции;

сортируются телеграммы;

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

сортируются ответы на запросы по обращениям граждан;

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

по выявленным нарушениям и недостаткам составляются акты на письма:

к которым прилагаются вложенные в конверты денежные знаки, ценные бумаги и т.п.;

при вскрытии которых не обнаружилось письменного вложения;

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

Акт составляется в двух экземплярах и подписывается двумя работниками общего отдела Департамента управления делами Министерства.

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

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

56. Обращения в форме электронных сообщений (далее - Интернет-обращения) поступают в Отдел по работе с обращениями граждан через официальный сайт Министерства или единый портал государственных и муниципальных услуг путем заполнения заявителем специальной формы, содержащей необходимые реквизиты.

57. Работа с Интернет-обращениями ведется в порядке, установленном настоящим Регламентом.

58. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется работниками Отдела по работе с обращениями граждан путем ввода необходимых данных об обратившихся гражданах и содержании их обращений в автоматизированной системе учета (далее - АСУ).

59. На каждое поступившее обращение заводится отдельная регистрационно-контрольная карточка (далее - РКК).

60. Работники Отдела по работе с обращениями граждан при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и

приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

61. Если одновременно поступило несколько обращений одного и того же содержания от одного и того же автора, то осуществляется регистрация только одного из обращений, при этом в РКК делается соответствующая отметка о количестве дублированных обращений.

62. Повторными считаются обращения, поступившие в Министерство от одного и того же лица по одному и тому же вопросу:

если гражданин не удовлетворен данным ему ответом по первоначальному заявлению;

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

Не считаются повторными:

обращения одного и того же лица, но по разным вопросам;

обращения, в которых содержатся новые вопросы или дополнительные сведения.

Повторные обращения регистрируются так же, как и первичные, но в РКК делается отметка "Повторное".

В РКК фамилия и инициалы автора обращения заполняются в именительном падеже.

63. Если обращение подписано двумя и более авторами, то в графе "Ф.И.О." указывается первый автор, например, Сидоров Б.В., два других автора (например, Петров А.А., Иванов В.В.), а также общее число авторов указывается в графе "Аннотация обращения". Такое обращение считается коллективным.

Коллективными считаются также обращения, подписанные членами одной семьи. В графе "Ф.И.О." пишется: Сидоровы, Петровы. Если указаны инициалы членов семьи, то пишется: Сидоров И.И., фамилии других членов семьи указываются в графе "Аннотация обращения" (Сидорова М.М.). В РКК делается отметка "Коллективное".

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

В РКК в графе "Ф.И.О." делается запись "Анонимное", а в графе "Адрес" указывается территория по почтовому штемпелю.

65. По результатам регистрации указанные обращения направляются работниками Отдела по работе с обращениями граждан в департаменты Министерства для сведения и использования в работе или списываются в дело.

Графа "Адрес" РКК заполняется с соблюдением общепринятого при оформлении почтовой корреспонденции порядка.

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

66. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле наклеивается соответствующая этикетка со штрих-кодом установленного образца с указанием даты регистрации обращения в АСУ и регистрационного номера обращения.

Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

67. Все обращения, поступившие в Министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

68. Зарегистрированные обращения при необходимости докладываются руководству Департамента управления делами либо руководству Министерства.

Отделом по работе с обращениями граждан исполнение обращений, доложенных руководству Министерства, берется на контроль.

Копии обращений, рассмотрение которых поручено руководителям подведомственных Министерству Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения и Федерального медико-биологического агентства (далее соответственно - федеральная служба, федеральное агентство), Федерального фонда обязательного медицинского страхования (далее - государственный внебюджетный фонд), деятельность которого координирует Министерство, направляются Отделом по работе с обращениями граждан в указанные в резолюции организации.

69. В случаях, когда обращение гражданина направляется для рассмотрения двум или нескольким структурным подразделениям Министерства, федеральной службе или федеральному агентству, государственному внебюджетному фонду, ответственным исполнителем является департамент Министерства или орган, указанный в резолюции первым. Он осуществляет сбор соответствующей информации от других исполнителей, указанных в резолюции (далее - соисполнители), координацию их работы для подготовки ответа гражданину, а также ему предоставляется право инициативного запроса необходимой информации от других департаментов Министерства, не указанных в качестве соисполнителей. Соисполнителям обращения работники Отдела по работе с обращениями граждан направляют копии обращения.

70. При направлении обращения на рассмотрение в другой орган государственной власти или соответствующему должностному лицу, при необходимости, в указанных органах или у должностного лица запрашиваются документы и материалы о результатах рассмотрения обращения.

Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

71. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем.

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

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

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

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

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

77. Руководство департаментов рассматривает обращения, поступившие в течение рабочего дня, по мере их поступления.

Обращения, поступившие с пометкой о срочности доставки: "Вручить немедленно" или "Срочно", рассматриваются руководством департамента незамедлительно.

78. В случае ошибочного направления обращения в департамент Министерства работник, ответственный за делопроизводство, в срок до 7 дней с даты регистрации обращения в Министерстве возвращает его в Отдел по работе с обращениями граждан с пометкой руководителя департамента для внесения соответствующих исправлений в РКК и передачи обращения по принадлежности.

79. В случае если возврат ошибочно направленного обращения превышает 7-дневный срок, департамент, являющийся ответственным исполнителем, готовит окончательный ответ гражданину на основании информации, предварительно полученной

из профильного департамента Министерства.

80. Передача обращений граждан из одного департамента в другой осуществляется только через Отдел по работе с обращениями граждан на основании резолюции руководителя департамента либо на основании соответствующей служебной записки, в которой указаны причина возврата и наименование департамента Министерства, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

81. В случае разногласий между руководителями департаментов о принадлежности обращения окончательное решение по этому вопросу принимается заместителем Министра в соответствии с распределением обязанностей.

82. Обращение считается рассмотренным, если даны ответы на все поставленные в нем вопросы, по ним приняты необходимые меры и автору обращения дан исчерпывающий ответ в соответствии с законодательством Российской Федерации.

83. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, руководством департамента предпринимаются меры с целью получения необходимых материалов для заключения и обоснованного принятия решения.

При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы работники соответствующих департаментов.

Решение о рассмотрении обращения с выездом на место указанных работников департаментов принимается руководством Министерства.

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

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

86. Ответ на Интернет-обращение направляется по почтовому адресу, указанному в обращении, если при подаче обращения заявитель изъявил желание получить ответ в письменном виде, если заявитель изъявил желание получить ответ в электронной форме, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

87. В ответах контролирующему органу на обращения, в которых указываются факты нарушения законодательства Российской Федерации, в случаях их подтверждения, сообщается о мерах, принятых для устранения нарушений, и в отношении виновных лиц.

88. Ответственный исполнитель и должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные правовые акты.

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

90. Ответы на первичные обращения подписывает руководство департаментов Министерства.

91. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами, подписанными руководством департаментов, готовятся за подписью руководства Министерства.

92. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются справкой. Справка вместе с обращением передается в Отдел по работе с обращениями граждан.

93. Подлинные документы (паспорта, дипломы, трудовые книжки и др.), если нет иного поручения контролирующего органа, возвращаются гражданину заказным отправлением вместе с ответом. При этом в ответе должны быть перечислены их наименования и указано общее количество листов приложения.

94. Ответы на обращения, подписанные руководством Министерства, а также на обращения, взятые на особый контроль Отделом по работе с обращениями граждан, вместе с перепиской направляются в Отдел по работе с обращениями граждан для регистрации и отправки адресатам.

Исходящие регистрационные номера ответов на обращения, взятые на особый

контроль Отделом по работе с обращениями граждан и подписанные руководством департамента, формируются следующим образом:

индекс департамента-исполнителя, дефис, индекс отдела, в котором рассматривалось обращение, дробь, индекс Департамента управления делами, в состав которого входит Отдел по работе с обращениями граждан, дробь, входящий регистрационный номер обращения, основанием которого явилась подготовка регистрируемого письма, дефис, порядковый исходящий номер регистрируемого письма в департаменте, в котором осуществлялась регистрация.

95. Исходящий регистрационный номер ответа на обращение, подписанного руководством Министерства, формируется по вышеуказанному порядку путем добавления соответствующих буквенных индексов должностного лица (Министра, заместителей Министра).

96. Исходящие номера ответов на обращения, исполнение которых не находится на особом контроле в Отделе по работе с обращениями граждан, подписанные руководством департамента, присваиваются в департаменте-исполнителе и формируются следующим образом:

индекс департамента-исполнителя, дефис, индекс отдела, в котором рассматривалось обращение, дробь, входящий регистрационный номер обращения, основанием которого явилась подготовка регистрируемого письма, дефис, порядковый исходящий номер регистрируемого письма в департаменте, в котором осуществлялась регистрация.

97. Перед передачей писем на отправку работник, ответственный за делопроизводство по обращениям граждан в департаменте, проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

Направление ответа на обращение

98. Оформленные надлежащим образом ответы на обращения передаются в общий отдел Департамента управления делами Министерства для отправки адресатам.

99. Отправка ответов на обращения в адрес Администрации Президента Российской Федерации, Аппарата Правительства Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Генеральной прокуратуры Российской Федерации осуществляется Отделом по работе с обращениями граждан через фельдъегерскую связь.

100. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения руководством департамента делается надпись "В дело", ставится личная подпись и указывается дата.

Документы исполненного обращения с визовой копией ответа на обращение формируются в дела в департаменте, определенном в качестве ответственного исполнителя, в соответствии с номенклатурой дел департамента.

Расположение комплекса документов исполненного обращения внутри номенклатурного дела осуществляется последовательно, по следующим принципам:

- алфавитный (по алфавиту фамилии, имени, отчества гражданина).
- систематический (по входящим регистрационным номерам);

101. Обращения без принятого руководством департамента решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

102. Подлинники обращений граждан, взятых на контроль Отделом по работе с обращениями граждан, сопроводительные документы к ним, визовые копии ответов на обращения и в контролирующие органы, а также другие документы, относящиеся к рассмотрению соответствующих обращений, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

Подлинники обращений граждан, поступивших в Министерство на бумажных носителях с сопроводительными документами к ним, формируются в дела в Отделе по работе с обращениями граждан в соответствии с номенклатурой дел Отдела по работе с обращениями граждан.

Организация личного приема граждан

103. Министром, как членом Правительства Российской Федерации, проводится личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на ранее принятые решения заместителями Министра, руководителями федеральной службы, федерального агентства, государственного внебюджетного фонда.

Прием граждан осуществляется в помещении Приемной Правительства Российской Федерации.

104. Личный прием граждан заместителями Министра, руководством департаментов осуществляется в соответствии с графиком личного приема, утверждаемым Министром, и проводится в Общественной приемной Министерства.

105. Заместителями Министра осуществляется личный прием граждан для рассмотрения аргументированных жалоб на решения, ранее принятые на личном приеме (по письменным обращениям) директорами департаментов.

106. Организацию приема граждан заместителями Министра осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан:

- обеспечение записи граждан на личный прием по их письменным обращениям;
- своевременное уведомление граждан о проведении личного приема заместителями Министра;

- получение информации о гражданах, планируемых на личный прием, и копий материалов, ранее рассматриваемых и подготовленных к приему от профильных департаментов Министерства, не позднее 3-х рабочих дней до даты приема.

107. Организацию приема граждан руководством департаментов Министерства осуществляют должностные лица департаментов:

- обеспечение записи граждан на личный прием;
- своевременное уведомление граждан о проведении личного приема, его месте и времени;

- предоставление информации о гражданах, планируемых на личный прием, и копий материалов, подготовленных к приему, в Отдел по работе с обращениями граждан не позднее 3 рабочих дней до даты приема.

Проведение личного приема

108. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Граждане приглашаются на прием в порядке очередности. Результаты приема заносятся в карточку личного приема с использованием автоматизированной базы данных "Прием граждан".

109. Ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан ему устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина (в случае, если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки).

110. На личном приеме гражданин имеет право подать письменное обращение по существу поднимаемых им вопросов и получить на него ответ в сроки, установленные настоящим Регламентом.

111. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме". Рассмотрение таких обращений осуществляется в

соответствии с настоящим Регламентом.

112. Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не входит в компетенцию Министерства, гражданину разъясняется, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

113. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, информация о чем заносится в карточку личного приема.

Анализ обращений граждан

114. Руководители департаментов обеспечивают учет и анализ вопросов, содержащихся в обращениях, в том числе анализ следующих данных:

количество и характер рассмотренных обращений;

количество и характер решений, принятых по обращениям Министерством в пределах его полномочий;

количество и характер судебных споров с гражданами, а также сведения о принятых по ним судебных решениях в отношении дел, интересы по которым представлял департамент.

115. Руководство департаментов организует учет и анализ вопросов и подготавливает предложения, направленные на устранение недостатков, в том числе в области нормативного регулирования.

116. По итогам года руководители (заместители руководителей) федеральной службы, федерального агентства, государственного внебюджетного фонда направляют доклад с обобщенными результатами анализа обращений граждан в Министерство.

117. Отдел по работе с обращениями граждан обобщает результаты анализа обращений граждан по итогам года и представляет соответствующий доклад Министру.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

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

119. Контроль за исполнением обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

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

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

снятие обращений с контроля.

120. Контроль за своевременным и полным рассмотрением обращений осуществляется руководством департамента, определенного в качестве ответственного исполнителя.

121. Отдел по работе с обращениями граждан осуществляет контроль за исполнением обращений, поступивших в Министерство из федеральных органов исполнительной власти с контролем исполнения, обращений, имеющих резолюции руководства Министерства, а также осуществляет выборочный контроль исполнения любых обращений, поступивших на рассмотрение в Министерство.

122. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), исполнение которых взято на контроль, и на их РКК предоставляется Отделом по работе с обращениями граждан

штамп "Контроль. Срок до _____".

123. Контроль за сроками рассмотрения обращений, указанных в п. 122, в департаментах, федеральной службе, федеральном агентстве, государственном внебюджетном фонде, осуществляет Отдел по работе с обращениями граждан.

124. Отдел по работе с обращениями граждан еженедельно направляет в департаменты Министерства, федеральную службу, федеральное агентство государственный внебюджетный фонд информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие 14 дней.

125. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на руководство департаментов Министерства, федеральной службы, федерального агентства, государственного внебюджетного фонда.

126. Обращения, поставленные на контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля Отделом по работе с обращениями граждан после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам.

127. Для снятия с контроля исполнения обращений, направленных для исполнения в федеральную службу, федеральное агентство, государственный внебюджетный фонд указанные органы представляют в Отдел по работе с обращениями граждан копии ответов заявителям и контролирующим органам.

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

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

130. Руководство департаментов Министерства, федеральной службы, федерального агентства, государственного внебюджетного фонда должно регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

131. Нарушения установленного порядка рассмотрения обращений, неправомерный отказ в их приеме, затягивание сроков рассмотрения обращений, 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 **законодательством** Российской Федерации.

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

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

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

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

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений
и действий (бездействия) Министерства, а также должностных
лиц Министерства

136. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

137. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение или действие (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства по обращению гражданина, принятое (осуществленное) им в ходе предоставления государственной услуги.

Гражданин может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение **срока** предоставления государственной услуги;
- 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги, у заявителя;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и настоящим Регламентом;
- 6) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- 7) отказ Министерства, должностного лица Министерства в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

138. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) должностных лиц Министерства, ответственных за предоставление государственной услуги, является подача жалобы.

139. Жалоба должна содержать:

наименование Министерства, должностного лица Министерства, решение и действие (бездействие) которого обжалуется;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства гражданина, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ гражданину;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, должностного лица Министерства;

доводы, на основании которых гражданин не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, должностного лица Министерства.

140. Гражданином могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы заявителя, либо их копии.

141. В досудебном порядке гражданин имеет право обратиться с жалобой в письменной форме по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Министерства, единого портала государственных и муниципальных услуг, а также жалоба может быть принята при личном приеме заявителя.

142. Жалоба гражданина может быть направлена в досудебном (внесудебном) порядке:

директору департамента Министерства - на решение или действие (бездействие) должностных лиц соответствующего департамента;

заместителю Министра - на решение или действие (бездействие) директора курируемого им департамента;

Министру - на решение или действие (бездействие) заместителя Министра.

143. Жалоба, поступившая в Министерство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

144. При обращении заявителя с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа срок ее рассмотрения не должен превышать 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

145. По результатам рассмотрения жалобы на решение или действие (бездействие), принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги, директор департамента, заместитель Министра или Министр принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

146. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 146 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

148. Не рассматривается по существу жалоба гражданина на решение или действие (бездействие) Министерства, должностного лица Министерства, принятое (осуществленное) в ходе предоставления государственной услуги по основаниям, предусмотренным [пунктами 28 и 30](#) Регламента (при этом гражданину направляется соответствующее уведомление в установленном порядке).

149. Гражданин имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Министерство вправе не предоставлять информацию о своей деятельности по запросу, если эта информация опубликована в средствах массовой информации или размещена в сети Интернет. В этом случае в ответе на запрос Министерство указывает наименование, дату выхода и номер средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, и (или) электронный адрес официального сайта Министерства в сети Интернет либо электронный адрес иного сайта, на котором размещена запрашиваемая информация, включая электронный адрес, прямо указывающий на запрашиваемую информацию, или последовательность действий, которые должен

совершить пользователь информацией на указанных сайтах для получения запрашиваемой информации, с указанием даты ее размещения.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления Министерством
здравоохранения Российской Федерации
государственной услуги
"Организация приема граждан,
своевременного и полного рассмотрения
их обращений, поданных в устной
или письменной форме, принятие
по ним решений и направление ответов
в установленный законодательством
Российской Федерации срок",
утвержденному приказом Министерства
здравоохранения Российской Федерации
от 15 октября 2012 г. N 414н

БЛОК-СХЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

N	Административное действие	Срок выполнения административного действия	Ответственные за выполнение административного действия	Результат административного действия
1	Прием письменных обращений	В день обращения в срок до 30 минут	Департамент управления делами (общий отдел)	Принятые обращения из общего отдела передаются для регистрации в отдел по работе с обращениями граждан
∨				
2	Регистрация письменных обращений	В течение 3 дней	Отдел по работе с обращениями граждан	Обращения регистрируются в информационной системе и передаются на рассмотрение
∨				
3	Рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения:		Департамент - ответственный исполнитель	
3а	Ответ гражданину на обращение, относящееся к компетенции Министерства	В течение 30 дней		Гражданину направляется окончательный ответ
		В течение 60 дней при продлении срока		Гражданину направляется окончательный

		рассмотрения	ответ, при условии уведомления о продлении срока рассмотрения
36	Переадресация обращений, не относящихся к компетенции Министерства	В течение 7 дней	Обращение переадресовывается по принадлежности, о чем уведомляется гражданин, направивший обращение
