



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
АСТРАХАНСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

25.04.2013

№ 344/р

ГГ

Г

Об организации личного
приема граждан в
министерстве здравоохранения
Астраханской области

Во исполнение Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», закона Астраханской области от 10.04.2012 № 14/2012-ОЗ «О дополнительных гарантиях права граждан на обращение Астраханской области»

1. Утвердить:
 - 1.1. порядок организации личного приема граждан в министерстве здравоохранения Астраханской области;
 - 1.2. форму карточки личного приема гражданина.
2. Директору государственного бюджетного учреждения здравоохранения Астраханской области «Медицинский информационно-аналитический центр» Шумеленковой В.Н. разместить на сайте министерства здравоохранения Астраханской области настоящее распоряжение в течение трех дней со дня подписания.
3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.
4. Распоряжение вступает в силу со дня подписания.

Министр

И.Е. Квятковский

УТВЕРЖДЕН
распоряжением министерства
здравоохранения
Астраханской области
от 25.04.2013 № 344р

**Порядок организации
личного приема граждан в министерстве здравоохранения
Астраханской области**

1. Общие положения

Настоящий Порядок определяет правила организации личного приема граждан министром здравоохранения Астраханской области (далее – министр), рассмотрения полученных во время личного приема письменных обращений (заявлений, жалоб, предложений) граждан Российской Федерации (далее - граждане, гражданин), принятия по ним решений и направления заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок.

**2. Предварительная запись на личный прием к министру и
организация личного приема**

2.1. Основанием для административных действий по организации личного приёма министром является устное (по телефону 54-00-23 либо при непосредственном обращении в сектор по работе с обращениями граждан управления лицензирования, контроля качества и отраслевой стандартизации министерства здравоохранения Астраханской области (далее- сектор по работе с обращениями граждан) или письменное (направленное по почте, в электронной форме, врученное непосредственно заявителем) обращение заявителя в министерство здравоохранения Астраханской области (далее- министерство) с просьбой о записи на личный приём к министру, в том числе обращение заявителя на выездном приёме.

2.2. Запись граждан на личный приём к министру производится должностным лицом сектора по работе с обращениями граждан, ответственным за организацию личного приема, в рабочем порядке на основании обращений заявителей, а также по поручению министра либо иных уполномоченных должностных лиц министерства.

2.3. Запись граждан на личный прием к заместителям министра и организация приема заместителями министра возлагается на должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан, ответственное за организацию личного приема.

2.4. Информация о лицах, записавшихся на личный прием к министру, вносится в журнал регистрации личного приема граждан (ФИО, льготный статус, адрес прописки, проживания, контактный телефон, содержание обращения).

2.5. Информация о времени и месте личного приёма граждан министром и иными уполномоченными должностными лицами доводится до сведения заявителей должностным лицом сектора по работе с обращениями граждан, ответственным за организацию личного приёма устно (по телефону или лично), а в случае невозможности устного информирования - письменно (по почте).

В случае если обращение с просьбой о записи на приём пришло в электронной форме, информирование о дате и месте личного приёма осуществляется должностным лицом сектора по работе с обращениями граждан, ответственным за организацию приёма граждан, одним из вышеуказанных доступных способов (устно, либо письменно), а также путем направления письма в виде электронного документа в адрес электронной почты заявителя.

2.6 Дата приёма граждан министром и иными уполномоченными должностными лицами не должна быть назначена позднее 30 дней с даты регистрации в министерстве обращения заявителя с просьбой о личном приёме.

2.7. Подготовка документов для приема граждан министром либо иными уполномоченными должностными лицами возлагается на должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан, ответственное за организацию личного приема, и руководителей структурных подразделений, к компетенции которых относятся вопросы, поставленные в обращении.

2.8. Техническую работу по организации и обеспечению личного приёма граждан министром и иными уполномоченными должностными лицами осуществляет должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан, ответственное за организацию личного приема министром.

3. Проведение личного приёма министром, заместителями министра

3.1. Прием граждан в министерстве ведется по адресу: г. Астрахань, ул. Татищева, д. 16 "В".

Личный приём граждан министром проводится по средам с 13.00 до 15.00. В отдельных случаях по поручению министра, личный прием граждан проводят заместители министра.

3.2. Заместители министра осуществляют прием граждан еженедельно, дата и время личного приема граждан заместителями министра определяется непосредственно заместителями министра.

3.3. На личный прием граждане приглашаются должностным лицом сектора по работе с обращениями граждан, ответственным за организацию личного приема, в порядке очередности с учетом категории льгот и состояния здоровья гражданина, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения гражданина.

Должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан, ответственное за организацию личного приема, проверяет у гражданина документ, удостоверяющий личность, заносит все необходимые сведения в карточку личного приема гражданина.

3.4. Граждане, являющиеся инвалидами I группы, обладают правом на личный прием по месту их нахождения (далее - личный выездной прием) министром либо иными уполномоченными должностными лицами.

В письменном обращении, направляемом в министерство, гражданин, обладающий правом на личный выездной прием, вправе дополнительно заявить о проведении личного выездного приема, указав адрес, по которому он находится, телефон для уведомления о дате и времени его проведения (при наличии), а также приложив копию справки, подтверждающей факт установления инвалидности.

В случае непредоставления гражданином копии справки, подтверждающей факт установления инвалидности, министр или уполномоченные на то лица принимают решение об отказе в проведении личного выездного приема, а поступившее в государственный орган письменное обращение рассматривается по существу.

Личный выездной прием проводится министром либо иными уполномоченными должностными лицами.

3.5. Во время личного приема гражданин вправе обратиться с обращением письменно или устно.

В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина. В остальных случаяхдается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

Содержание как устных, так и письменных обращений в ходе личного приема министром либо иными уполномоченными должностными лицами заносится в карточку личного приема гражданина, которая передается в сектор по работе с обращениями граждан для последующего внесения информации в журнал регистрации личного приема граждан.

Если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

В ходе личного приема гражданину отказывается в рассмотрении его обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов, о чем делается соответствующая запись в карточку личного приема гражданина и в журнал регистрации личного приема граждан.

Сведения о результатах приема граждан министром либо иными уполномоченными должностными лицами вносятся в карточки личного приема гражданина и передаются для учета и внесения сведений в журнал регистрации личного приема граждан в сектор по работе с обращениями граждан.

Результатом исполнения данной административной процедуры является разъяснение по существу вопроса, с которым обратился гражданин, либо принятие министром либо иными уполномоченными должностными лицами министерства решения по разрешению поставленного вопроса, либо прием и рассмотрение письменного обращения, оставленного на личном приеме, либо направление заявителя для рассмотрения в уполномоченный орган или для личного приема к компетентному должностному лицу.

3.6. Исполнение поручений с личного приема граждан контролирует должностное лицо сектора по работе с обращениями граждан, ответственное за организацию личного приема граждан.

Прием граждан должностными лицами структурных подразделений министерства

Прием граждан в министерстве ежедневно ведется должностными лицами сектора по работе с обращениями граждан с 08.30 до 18.00, перерыв на обед с 12.00 до 13.00.

УТВЕРЖДЕНА
распоряжением
министерства здравоохранения
Астраханской области
от 25.04.2013 № 344р

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАНИНА

№ _____ от _____

Ф.И.О. гражданина _____

Адрес прописки, проживания _____

Телефон: _____

Льготная категория _____

Содержание обращения: _____

Резолюция _____