



КОМИТЕТ ПО ЗДРАВООХРАНЕНИЮ  
АДМИНИСТРАЦИИ ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

08.02.12

№ 255

Волгоград

Об утверждении административного регламента  
по предоставлению Комитетом по здравоохранению Администрации  
Волгоградской области государственной услуги  
"Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме,  
принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный  
законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок"

В целях реализации Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ  
"Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", во  
исполнение постановления Правительства Российской Федерации от 16.05.2011  
№ 373 "О разработке и утверждении административных регламентов  
исполнения государственных функций и административных регламентов  
предоставления государственных услуг", постановления Администрации  
Волгоградской области от 25.07.2011 № 369-п "О разработке и утверждении  
административных регламентов предоставления государственных услуг",  
п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить административный регламент Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по предоставлению государственной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок" согласно приложению.
2. Считать утратившим силу приказ Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области от 16.12.2009 № 2742 "Об утверждении административного регламента Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по предоставлению государственной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц".
3. Считать утратившим силу приказ Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области от 09.02.2010 № 242 "О внесении изменений в приказ Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области от 16.12.2009 № 2742 "Об утверждении административного регламента Комитета по здравоохранению Администрации

Волгоградской области по предоставлению государственной услуги по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц".

4. Контроль за исполнением приказа возложить на заместителя Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области по лицензированию и контролю качества медицинской помощи О.Н.Родионову.

Председатель Комитета  
по здравоохранению



В.В.Шкарин

Административный регламент  
Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области  
по предоставлению государственной услуги  
"Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного  
рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме,  
принятие по ним решений и направление заявителям ответов  
в установленный законодательством Российской Федерации и  
Волгоградской области срок"

I. Общие положения

1. Административный регламент Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области (далее – Регламент, Комитет по здравоохранению) по предоставлению государственной услуги "Осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок" определяет стандарт и порядок предоставления государственной услуги в Комитете по здравоохранению.

2. Положения Регламента распространяются на все устные обращения, обращения, поступившие в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальные и коллективные обращения граждан (далее – обращения), и не распространяются на взаимоотношения граждан и Комитета по здравоохранению в процессе реализации Комитетом по здравоохранению иных государственных услуг.

3. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, за исключением случаев, установленных международными договорами Российской Федерации или законодательством Российской Федерации (далее – граждане).

4. Письменное обращение с доставкой по почте или курьером направляется по почтовому адресу Комитета по здравоохранению: 400005, г. Волгоград, пр-т им. В.И. Ленина, д.56а.

Адрес Комитета для самостоятельной передачи гражданами письменных обращений: 400005, г. Волгоград, пр-т им. В.И. Ленина, д.56а, 6-й этаж, кабинет № 18.

График работы кабинета № 18 для самостоятельной передачи письменных обращений:

понедельник, вторник, среда, четверг:

с 08 ч 00 мин. до 12 ч 00 мин.; с 13 ч 00 мин. до 17 ч 00 мин.;

пятница:

с 08 ч 00 мин. до 12 ч 00 мин.; с 13 ч 00 мин. до 16 ч 00 мин.;

обеденный перерыв: с 12 ч 00 мин. до 12 ч 48 мин.;

суббота, воскресенье – выходные дни.

Телефоны для справок: 8 (8442) 24-85-69, 8 (8442) 24-85-70

Электронные обращения направляются через официальный интернет-портал Администрации Волгоградской области:

<http://www.volganet.ru/services/requests/>

Интернет-приемная на сайте Комитета по здравоохранению:  
<http://www.oblzdrav.ru>

Обращение может направляться факсом по телефонному номеру: (8442) 24-85-69, на телефон "Горячая линия".

5. Информация о предоставлении государственной услуги оборудована на информационном стенде около кабинета № 18.

Информирование заявителей по вопросам предоставления государственной услуги, услуг, необходимых и обязательных при предоставлении государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг осуществляют специалисты кабинета № 18.

Информация о процедурах предоставления государственной услуги может предоставляться: при личном обращении, по телефону, при направлении ответов на письменные обращения, по факсу, по электронной почте.

Специалист кабинета № 18 при информировании заявителей по вопросам предоставления государственной услуги при личном обращении гражданина или при обращении по телефону:

представляется, назвав фамилию, имя и отчество, должность;

предлагает представиться гражданину;

выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;

вежливо, корректно и лаконично дает ответы по существу вопроса.

Специалист кабинета № 18 при информировании заявителей по вопросам предоставления государственной услуги при личном обращении или при обращении по телефону обязан ответить на вопросы:

о графике работы и местонахождении Комитета по здравоохранению;

о графике личного приема граждан председателем Комитета по здравоохранению или его заместителями;

о фамилиях, именах, отчествах специалистов, осуществляющих прием письменных обращений граждан;

о графике работы кабинета № 18;

о сервисе "Интернет-приемная" на официальном сайте Комитета по здравоохранению;

об официальном Интернет-портале Администрации Волгоградской области для передачи электронного обращения.

6. Если подготовка ответа на заданные вопросы требует продолжительного времени (более 30 минут), специалист кабинета № 18 может предложить гражданину обратиться письменно либо назначить для получения консультации в другое удобное для гражданина время. В конце разговора специалист кабинета № 18 должен кратко подвести итоги разговора. Если вопросы, поставленные в обращении, не входят в компетенцию Комитета по здравоохранению, специалист кабинета № 18 информирует гражданина о невозможности предоставления сведений и разъясняет ему право обратиться в орган, в компетенцию которого входят ответы на поставленные гражданином вопросы.

## II. Стандарт предоставления государственной услуги

### Наименование государственной услуги

7. Наименование государственной услуги – осуществление приема граждан, обеспечение своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление заявителям ответов в установленный законодательством Российской Федерации и Волгоградской области срок.

### Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

8. Государственную услугу предоставляет государственный орган исполнительной власти – Комитет по здравоохранению. Комитет по здравоохранению не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный нормативным правовым актом Волгоградской области.

### Результат предоставления государственной услуги

9. Конечными результатами предоставления государственной услуги могут являться:

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 п. 26.

#### Срок предоставления государственной услуги

10. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления в Комитет по здравоохранению.

11. Письменное обращение, поступившее в Комитет по здравоохранению, рассматривается должностными лицами Комитета по здравоохранению в течение 30 дней со дня его регистрации. Обращения депутатов всех уровней рассматриваются в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 28.07.2005 № 452 "О типовом регламенте внутренней организации федеральных органов исполнительной власти" и Законом Волгоградской области от 08.11.1994 № 12-ОД "О статусе депутата Волгоградской областной Думы".

12. В случае направления дополнительного запроса, связанного с рассмотрением письменного 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 с указанием сроков продления в регистрационно-контрольной карточке регистрации и контроля письменных обращений граждан (далее – РКК), утвержденной внутренним приказом Комитета по здравоохранению.

13. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию Комитета по здравоохранению, за подписью заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи направляется 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.

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

15. Обращения, направленные вышестоящими органами в Комитет по здравоохранению с контролем исполнения (далее – контролирующие органы), рассматриваются в сроки, установленные ими, или в сроки, установленные председателем Комитета по здравоохранению или заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи. 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, и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему 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.

#### Правовые основания для предоставления государственной услуги

19. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги:

Конституция Российской Федерации (официальный текст Конституции Российской Федерации с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях: "Российская газета", № 7, 21.01.2009, Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, № 4, ст. 445, "Парламентская газета", № 4, 23-29.01.2009);

Федеральный закон от 21.11.2011 № 323-ФЗ "Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации" (дата первой официальной публикации: 23.11.2011; опубликовано: в "Российской газете" - Федеральный выпуск № 5639 23.11.2011);

Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 19, ст. 2060; 2010, № 27, ст. 3410; № 31, ст. 4196);

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ "Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2009, № 7, ст. 776);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);



Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 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, № 19, ст. 685; Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 51, ст. 4970; 2009, № 7, ст. 772);

Федеральный закон от 27.07.2004 № 79-ФЗ "О государственной гражданской службе Российской Федерации" ("Парламентская газета", № 140-141, 31.07.2004; "Российская газета", № 162, 31.07.2004; "Собрание законодательства Российской Федерации", 02.08.2004, № 31, ст. 3215);

Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 № 138-ФЗ (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 4532; 2003, № 27 (ч. I), ст. 2700; № 30, ст. 3101; 2004, № 5, ст. 403; № 9, ст. 831; № 24, ст. 2335; № 31, ст. 3230; № 45, ст. 4377; 2005, № 1 (ч. I), ст. 20; № 30 (ч. I), ст. 3104; 2006, № 1, ст. 8; № 3, ст. 337; № 50, ст. 5303; 2007, № 30, ст. 3988; № 31, ст. 4011; № 41, ст. 4845; № 43, ст. 5084; № 50, ст. 6243; 2008, № 24, ст. 2798; № 29 (ч. I), ст. 3418; № 30 (ч. I), ст. 3603; № 48, ст. 5518; 2009, № 7, ст. 771, 775; № 11, ст. 1367; № 14, ст. 1578, 1579; № 26, ст. 3122, 3126; № 45, ст. 5264; 2010, № 7, ст. 701; № 11, ст. 1169; № 14, ст. 1734; № 18, ст. 2145; № 19, ст. 2357; № 30, ст. 4009; № 31, ст. 4163; № 52 (ч. I), ст. 7004);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ "О персональных данных" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, № 31 (ч. I), ст. 3451; 2009, № 48, ст. 5716, № 52 (ч. I), ст. 6439; 2010, № 27, ст. 3407, № 31, ст. 4173, 4196, № 49, ст. 6409, № 52 (ч. I), ст. 6974);

постановление Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 "О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг" (Собрание законодательства Российской Федерации, 30.05.2011, № 22, ст. 3169);

приказ Минздравсоцразвития России от 11.04.2011 № 293н "Об утверждении административного регламента Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации по предоставлению 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" ("Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти", № 25, 20.06.2011);

постановление Администрации Волгоградской области от 25.07.2011 № 369-п "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг" ("Волгоградская правда", № 142, 03.08.2011);

постановление Главы Администрации Волгоградской области от 21.07.2011 № 776 "Об утверждении Положения о Комитете по



здравоохранению Администрации Волгоградской области" ("Волгоградская правда", № 137, 27.07.2011).

**Исчерпывающий перечень документов,  
необходимых в соответствии с законодательными или иными  
нормативными правовыми актами для предоставления  
государственной услуги**

20. Основанием для предоставления государственной услуги является направленное в Комитет по здравоохранению 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 государственного органа исполнительной власти – Комитет по здравоохранению, в которое направляется письменное 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 должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, 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 Комитет по здравоохранению 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. Комитет по здравоохранению не вправе требовать от заявителя предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Волгоградской области, муниципальными нормативными правовыми актами.

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

25. Обращение, поступившее в Комитет по здравоохранению, подлежит обязательному приему.

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

26. В предоставлении государственной услуги может быть отказано, если:

в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

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

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);

текст письменного обращения не поддается прочтению (ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующее структурное подразделение Комитета по здравоохранению или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения в Комитете сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

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 (ответственный исполнитель вправе предложить заместителю председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи 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 Комитет по здравоохранению. С этой целью ответственный исполнитель готовит проект письма в адрес гражданина, направившего обращение, в котором обосновывает причину прекращения переписки с ним. Заместитель председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи в случае согласия с предложением исполнителя подписывает письмо в адрес гражданина);

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);

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

Приостановление государственной услуги не предусмотрено.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Волгоградской области

27. Государственная услуга предоставляется бесплатно. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

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

28. Срок ожидания заявителями в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении  
государственной услуги

29. Срок регистрации запроса в Комитет по здравоохранению с момента поступления – три дня.

Требования к помещениям, в которых предоставляется  
государственная услуга, к залу ожидания, местам  
для заполнения запросов о предоставлении государственной  
услуги, информационным стендам с образцами их заполнения  
и перечнем документов, необходимых для предоставления  
государственной услуги

30. Помещение, в котором осуществляется прием граждан, обеспечивает комфортное расположение граждан и должностного лица Комитета по здравоохранению.

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

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

33. Вход в помещение, в котором осуществляется прием граждан Комитета по здравоохранению, оборудуется информационной табличкой (вывеской) "Прием граждан Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области" (кабинет № 18, 6-й этаж).

34. В целях повышения эффективности контроля за соблюдением должностными лицами Комитета по здравоохранению к служебному поведению государственных гражданских служащих Волгоградской области, а также выявления и фиксации фактов, способствующих созданию условий для проявления коррупции в Комитете по здравоохранению, помещение, где осуществляется прием граждан, может оснащаться специальными техническими средствами.

35. Информирование заявителей по предоставлению государственной услуги, в части факта поступления обращения, его входящих регистрационных реквизитов, наименования структурного подразделения Комитета по здравоохранению, ответственного за его исполнение, осуществляют сотрудники кабинета № 18.

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

37. 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.

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

39. Место для информирования, предназначенное для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуется информационным стендом.

На информационном стенде размещается следующая информация:

график личного приема граждан председателем Комитета по здравоохранению и заместителями председателя Комитета по здравоохранению;

график работы кабинета № 18;

фамилии, имена, отчества специалистов кабинета № 18, осуществляющих прием письменных обращений граждан;

сервис "Интернет-приемная" на официальном сайте Комитета по здравоохранению;

адрес официального интернет-портала Администрации Волгоградской области для передачи электронного обращения;

номера телефонов, факса кабинета № 18;

перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

образец заполнения заявления о предоставлении государственной услуги.

Информация, размещаемая на информационном стенде, должна содержать дату размещения и подпись заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

40. При рассмотрении обращения в Комитете по здравоохранению 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;

предоставлять 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 26 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 Комитета по здравоохранению в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

41. Должностное лицо Комитета по здравоохранению, ответственное за рассмотрение конкретного обращения:

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 соответствующих органах и у иных соответствующих 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 соответствующий орган или иному соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

42. Основными требованиями к качеству рассмотрения обращений в Комитете 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.

При организации взаимодействия заявителя с должностными лицами Комитета по здравоохранению при предоставлении государственной услуги:

количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Комитета по здравоохранению при предоставлении государственной услуги – не более двух;

продолжительность взаимодействия заявителя с должностными лицами Комитета по здравоохранению при предоставлении государственной услуги при наличии ожидающих очереди не должна превышать 15 минут.

В настоящее время возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

При организации предоставления Комитетом по здравоохранению государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг также будет предусмотрена возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

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

43. Обеспечение доступа граждан к сведениям о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Комитета по здравоохранению.

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

45. Обеспечение возможности подачи гражданином письменного обращения и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, с использованием официального Интернет-портала Администрации Волгоградской области, Интернет-приемной, организованной на официальном сайте Комитета по здравоохранению.

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

47. Обеспечение возможности получения гражданином с использованием официального сайта Комитета по здравоохранению результатов предоставления государственной услуги в электронной форме, за исключением случаев, когда такое получение запрещено федеральным законом.

48. Работники Комитета по здравоохранению, участвующие в рассмотрении обращений, обеспечивают обработку и хранение персональных данных обратившихся в Комитет по здравоохранению 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

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

- прием и регистрация обращения;
- направление обращения на рассмотрение по подведомственности;
- рассмотрение обращения ответственным исполнителем и принятие по нему решения;
- направление ответа на обращение.

Блок-схема предоставления государственной услуги при рассмотрении письменных обращений граждан приводится в приложении 1 к Регламенту.

Блок-схема предоставления государственной услуги при личном приеме граждан приводится в приложении 2 к Регламенту.

#### Прием и регистрация обращения

50. Поступающие в Комитет по здравоохранению письменные обращения принимаются общим отделом Комитета по здравоохранению.

51. 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 заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

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.;

на письма, 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 Комитета по здравоохранению.

При этом один экземпляр акта посылается отправителю, второй – приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на рассмотрение в соответствующий отдел для рассмотрения.

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

52. Обращения в форме электронных сообщений поступают в Комитет по здравоохранению через сайты: <http://www.volganet.ru/services/requests/>, <http://www.oblzdrav.ru>

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

54. Основаниями для отказа в рассмотрении Интернет-обращения могут являться:

отсутствие адреса для ответа;

поступление нескольких дубликатов уже принятого электронного сообщения в течение рабочего дня;

невозможность рассмотрения обращения без получения необходимых документов и личной подписи автора (в отношении обращения, для которого установлен специальный порядок рассмотрения).

55. Письменный ответ Комитета по здравоохранению 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 электронном виде, то он направляется по электронному адресу, указанному в обращении.

56. Регистрация письменных обращений и Интернет-обращений граждан осуществляется специалистами кабинета № 18. Все поступившие обращения граждан, в том числе и анонимные, регистрируются в журнале учета письменных обращений граждан, утвержденному внутренним приказом Комитета по здравоохранению. Рассмотрение, передача на исполнение

незарегистрированных обращений граждан не допускаются. На письменных обращениях граждан запрещается делать резолюции и надписи.

57. На каждое поступившее обращение специалистами кабинета № 18 заводится отдельная РКК.

58. Специалисты кабинета № 18 при регистрации обращений проверяют установленные реквизиты письма, наличие указанных автором вложений и приложений, а также проверяют поступившие обращения на повторность.

59. 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.

60. Повторными считаются обращения, поступившие в Комитет по здравоохранению 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 и Волгоградской области 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.

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

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

62. 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 даются.

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

63. По результатам регистрации анонимные обращения специалистами кабинета № 18 направляются для сведения и использования в работе в медицинские организации, указанные в обращении, либо в органы

управления здравоохранения, в ведении которых являются данные медицинские организации, или списываются в дело.

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

Слова "город", "край", "дом", "корпус", "квартира" полностью писать не рекомендуется. Например, 403879, Волгоградская область, г. Камышин, ул. Мира, 14-2.

Необходимо также пользоваться сокращениями слов при обозначении адреса:

- "п." – поселок;
- "с." – село;
- "ст." – станица;
- "х." – хутор;
- "ст-я" – станция;
- "б-р" – бульвар;
- "линия" – линия;
- "наб." – набережная;
- "пер." – переулок;
- "пл." – площадь;
- "пр-т" – проспект;
- "пр-д" – проезд;
- "туп." – тупик;
- "мкр." – микрорайон;
- "кварт." – квартал.

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

64. На зарегистрированном обращении или сопроводительном письме к обращению (при наличии) на лицевой стороне первого листа в правом нижнем углу в свободном от текста поле проставляется штамп с указанием даты регистрации обращения и регистрационного номера обращения. Результатами выполнения административных действий по приему и регистрации письменных обращений граждан являются регистрация обращения, заполнение РКК в соответствии с внутренним приказом Комитета по здравоохранению и направление обращения на рассмотрение заместителю председателю Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

#### Направление обращения на рассмотрение по подведомственности

65. Все обращения, поступившие в Комитет по здравоохранению, подлежат обязательному рассмотрению. Обращения граждан

рассматриваются во всех структурных подразделениях Комитета по здравоохранению в соответствии с их компетенцией.

66. Передача обращений граждан в структурные подразделения Комитета по здравоохранению для рассмотрения осуществляется на основании резолюции заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

В случае разногласий о принадлежности обращения между структурными подразделениями Комитета по здравоохранению окончательное решение по этому вопросу принимается председателем Комитета по здравоохранению на основании соответствующей служебной записки за подписью заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи, в которой указаны причина возврата и наименование структурного отделения, которому необходимо направить обращение для рассмотрения.

67. Заместитель председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи рассматривает обращение и принимает решение о порядке его рассмотрения, оформляет резолюцию. Резолюция заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи содержит указание должностному лицу – исполнителю поручения (заместителю председателя Комитета по здравоохранению, начальнику отдела по здравоохранению, в компетенцию которых входит предмет рассматриваемого обращения), предписываемое действие, свою личную подпись и дату резолюции. В резолюции заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи может быть указано два и более исполнителя поручения. Ответственным исполнителем поручения является первый, указанный в резолюции. Остальные указанные в резолюции должностные лица являются соисполнителями поручения. К рассмотрению обращения заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи могут быть привлечены кураторы-организаторы здравоохранения городских районов и муниципальных округов Волгоградской области с предварительным согласованием кандидатуры куратора-организатора здравоохранения с заместителем председателя Комитета по здравоохранению, курирующим данный отдел.

После рассмотрения обращения заместитель председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи направляет в порядке делопроизводства обращение со своей резолюцией должностным лицам: ответственному исполнителю поручения и соисполнителям поручения. Специалист кабинета № 18 передает обращение гражданина с резолюцией заместителя председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи должностным лицам: ответственному исполнителю поручения (подлинник обращения) и соисполнителям поручения (копия обращения) под

роспись в журнале учета письменных обращений граждан.

Должностные лица – ответственный исполнитель поручения и соисполнители поручения знакомятся с обращением, определяют ответственного исполнителя рассмотрения обращения и соисполнителей рассмотрения обращения из числа сотрудников подведомственных структурных подразделений и оформляют соответствующие резолюции.

Резолюции должностных лиц – ответственного исполнителя поручения и соисполнителей поручения содержат фамилии и инициалы ответственного исполнителя и соисполнителей рассмотрения обращения, предписываемые действия и срок их исполнения, свою личную подпись, дату резолюции.

#### Рассмотрение ответственным исполнителем обращения и принятие по нему решения

68. Подготовка проекта ответа гражданину осуществляется ответственным исполнителем рассмотрения обращения. Ему направляется подлинник обращения с РКК и предоставляется право сбора соответствующей информации от других соисполнителей, указанных в резолюции, координация их работы для подготовки ответа гражданину. Остальным соисполнителям рассмотрения обращения сотрудники кабинета № 18 направляют копии обращения.

Под контролем начальников отделов ответственным исполнителем рассмотрения обращения и соисполнителями рассмотрения обращения осуществляется оформление РКК согласно требованиям, установленным внутренним приказом Комитета по здравоохранению.

69. Ответственный исполнитель рассмотрения обращения изучает материалы обращения. В случае если данных, указанных в обращении, недостаточно для принятия окончательного решения, ответственным исполнителем рассмотрения обращения запрашиваются необходимые материалы для заключения и обоснованного принятия решения.

70. Соисполнители рассмотрения обращения в течение первой половины срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, предоставляют ответственному исполнителю рассмотрения обращения предложения для включения в проект ответа в письменной форме или сообщают об их отсутствии.

71. В проекте окончательного ответа ответственным исполнителем рассмотрения обращения обобщается информация, полученная от всех соисполнителей, из других запрошенных организаций и ведомств.

72. Визирование проекта ответа осуществляется ответственным исполнителем рассмотрения обращения и соисполнителями рассмотрения обращения, после чего проект ответа передается на визирование ответственному исполнителю поручения и соисполнителям поручения.

73. Ответственный исполнитель поручения и соисполнители поручения рассматривают проект ответа и в случае отсутствия замечаний визируют его.

При наличии замечаний ответственный исполнитель поручения и соисполнители поручения доводят их до ответственного исполнителя рассмотрения обращения и соисполнителей рассмотрения обращения в устной или письменной форме.

74. Замечания устраняются ответственным исполнителем рассмотрения обращения и соисполнителями рассмотрения обращения.

75. После завершения процедуры визирования ответственным исполнителем рассмотрения обращения проект ответа направляется на подпись заместителю председателя Комитета по здравоохранению лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

76. Заместитель председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи рассматривает завизированный проект ответа и в случае отсутствия замечаний подписывает его. При наличии замечаний заместитель председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи доводят их до ответственного исполнителя рассмотрения обращения в устной или письменной форме. Замечания, данные заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи, устраняются ответственным исполнителем рассмотрения обращения. После повторного прохождения процедуры визирования проект ответа ответственным исполнителем направляется на подпись заместителю председателя Комитета по здравоохранению лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

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

78. 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.

79. При необходимости проверки фактов, изложенных в обращении, на место могут быть командированы сотрудники соответствующих структурных подразделений Комитета по здравоохранению.

80. Выезд на место сотрудников Комитета по здравоохранению осуществляется на основании приказа председателя Комитета по здравоохранению в соответствии с действующим законодательством.

81. При проверке обращений с выездом на место результаты проверки оформляются актом.

82. Результаты рассмотрения обращения сообщаются гражданину, его направившему, в необходимых случаях – в контролирующий орган.

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

Если просьба, изложенная в обращении, не может быть разрешена положительно, то указывается, по каким причинам она не может быть удовлетворена.



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

85. Ответственный исполнитель рассмотрения обращения, соисполнители рассмотрения обращения и все должностные лица (ответственный исполнитель поручения и соисполнители поручения), завизировавшие ответ гражданину, а также должностное лицо, подписавшее ответ, несут ответственность за полноту, содержание, ясность и четкость изложения сути ответа, достоверность ссылки на нормативные акты.

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

87. Ответы на первичные обращения подписывает заместитель председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи.

88. На каждом обращении после принятия решения об окончании его рассмотрения заместителем председателя Комитета по лицензированию и контролю качества медицинской помощи делается надпись "В дело", ставится личная подпись и указывается дата.

89. Ответы на обращения о несогласии с ранее направленными ответами готовятся за подписью председателя Комитета по здравоохранению.

90. Рассмотренные обращения граждан, по которым приняты соответствующие решения, а также копии ответов заявителям и другие документы, связанные с рассмотрением и разрешением обращений, подлежат надлежащему оформлению и передаются ответственным исполнителем специалистам кабинета № 18 для последующего формирования дела, включенного в номенклатуру дел, журналов и картотек.

91. Обращения без принятого заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи решения об окончании их рассмотрения подшивать в дела запрещается.

92. Подлинники обращений 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 специалистами кабинета № 18 в соответствии с номенклатурой дел приемной граждан с обращениями граждан.

93. Документы в делах располагаются в хронологическом или алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность).

## Направление ответа на обращение

94. Перед передачей писем на отправку специалист кабинета № 18 проверяет наличие подписей, виз на копиях ответов, приложений, указанных в ответе, правильность написания индекса почтового отделения, адреса, фамилии и инициалов корреспондента и исходящего номера.

95. 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.

96. Отправка ответов на обращения в адрес Главы Администрации Волгоградской области, аппарата Главы Администрации Волгоградской области, председателя Волгоградской областной Думы, аппарата Волгоградской областной Думы осуществляется специалистами общего отдела или специалистами кабинета № 18 путем доставки "нарочным".

97. В случае если в обращении содержится информация о нарушениях Территориальной программы оказания населению Волгоградской области бесплатной медицинской помощи (далее – Программа), в том числе:

- о незаконном взимании врачами и средним медицинским персоналом медицинских организаций денежных средств за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Программой;

- о незаконном взимании денежных средств в кассу медицинских организаций за оказание медицинской помощи (предоставление услуг), предусмотренной Программой;

- о взимании денежных средств за предоставление платных медицинских услуг, не предусмотренных Программой, на осуществление которых у медицинской организации не имеется специального разрешения соответствующего органа управления здравоохранением;

- о незаконном взимании денежных средств за выдачу справок, направлений на лечение, рецептов на отпуск лекарственных средств ответственный исполнитель рассмотрения обращения в зависимости от содержания обращения в трехдневный срок со дня поступления соответствующей информации готовит:

- проект приказа с указанием в установленный законодательством срок проверить поступившую от граждан информацию о нарушениях гарантий оказания гражданам бесплатной медицинской помощи, установленных законодательством Российской Федерации и Волгоградской области;

- по результатам проверки в отношении руководителей медицинских организаций, допустивших соответствующие нарушения, готовят предложения по принятию мер, предусмотренных действующим законодательством, и информируют о результатах проверки председателя Комитета по здравоохранению.

На основании поступившей информации ответственный исполнитель рассмотрения обращения в суточный срок готовит проект ответа в адрес заявителя с информацией о результатах проведенной проверки и принятых мерах.

#### Организация личного приема граждан

98. Председатель Комитета по здравоохранению, заместители председателя Комитета по здравоохранению осуществляют личный прием граждан.

99. Место, дни и часы приема граждан устанавливаются соответствующими приказами председателя Комитета по здравоохранению.

100. Информация о месте, днях и времени приема, а также об установленных для приема днях и часах доводится до сведения граждан в доступной форме на информационном стенде, расположенном около кабинета № 18, а также на сайте Комитета по здравоохранению.

101. Организацию приема граждан осуществляют сотрудники общего отдела и сотрудники кабинета № 18.

#### Проведение личного приема

102. Прием начинается с предложения гражданину сообщить свои фамилию, имя и отчество, место жительства и работы, изложить существо вопроса, с которым он обращается.

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

104. Содержание устного обращения заносится в журнал учета устных обращений граждан, утвержденного внутренним приказом Комитета по здравоохранению.

105. 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 журнале учета приема граждан. В остальных случаях дается письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов. Результаты приема заносятся в учетную карточку приема граждан по личным вопросам председателем Комитета по здравоохранению и заместителями председателя Комитета по здравоохранению, утвержденную внутренним приказом Комитета по здравоохранению.

Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. Должностное лицо, осуществляющее прием, руководствуясь законодательными и иными нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа;

принять письменное заявление, если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

105. Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном настоящим Регламентом. На обращениях, принятых на личном приеме, указывается дата и делается отметка "принято на личном приеме".

106. Если решение вопросов, поставленных гражданином в ходе приема, не входит в компетенцию должностного лица, осуществляющего прием, гражданину дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

#### Прием граждан и обращений граждан по телефону «Горячая линия»

Прием граждан и обращение граждан на телефон «Горячая линия» Комитета по здравоохранению организуется специалистами структурных подразделений Комитета по здравоохранению ежедневно в часы работы Комитета по здравоохранению.

Перечень структурных подразделений Комитета по здравоохранению, осуществляющих прием граждан, прием обращений на телефон «Горячая линия» и номера телефонов «Горячая линия», утверждаются приказами Комитета по здравоохранению и публикуется на официальном сайте Комитета по здравоохранению.

Специалисты Комитета по здравоохранению при приеме граждан и приеме обращений граждан на телефон «Горячая линия» обязаны:

представиться, назвав свою должность, фамилию, имя и отчество;

предложить представиться обратившемуся и предоставить информацию для регистрации приема граждан в журнале учета обращений граждан на телефон «Горячая линия»;

зарегистрировать прием граждан в журнале учета обращений гражданина на телефон «Горячая линия»;

решать вопросы, поставленные гражданином при обращении на телефон «Горячая линия» в пределах компетенции соответствующего подразделения Комитета по здравоохранению. Лицо, осуществляющее прием обращений граждан на телефон «Горячая линия», руководствуясь

законодательными и иными нормативными правовыми актами, вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив гражданину порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив причины отказа;

предложить обратиться в Комитет по здравоохранению с письменным заявлением в случаях, если поставленные вопросы обратившегося требуют более продолжительного ответа (более 15 минут при обращении на телефон) или если поставленные гражданином вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив им причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема граждан и обращений на телефон «Горячая линия»;

вести разговор в вежливой и корректной форме, лаконично, по существу вопросов;

в конце разговоров с гражданами при приеме и обратившимися на телефон «Горячая линия», специалисты должны кратко подводить итоги разговоров.

### Анализ обращений граждан

107. Анализ обращений граждан осуществляется во всех отделах Комитета по здравоохранению ежеквартально с оформлением справки об итогах работы отдела с обращениями граждан за квартал (с нарастающим итогом). Один раз в полугодие во всех отделах Комитета по здравоохранению проводится комплексный анализ поступивших обращений граждан, парламентских запросов, запросов и обращений членов Совета Федерации и депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов законодательных (представительных) органов государственной власти Волгоградской области и представительных органов муниципальных образований по вопросам нарушения прав и свобод граждан, а также практики их рассмотрения и разрешения в отделах Комитета по здравоохранению.

108. Сводные ежеквартальные и полугодовые отчеты об итогах работы Комитета по здравоохранению с обращениями граждан подготавливаются отделом контроля качества медицинской помощи с последующим предоставлением обобщенного анализа заместителю председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи. По результатам анализа подготавливаются предложения, направленные на устранение недостатков при работе с обращениями граждан, в том числе в области нормативного регулирования.

109. Сводные ежеквартальные и полугодовые отчеты об итогах работы Комитета по здравоохранению с обращениями граждан заместителем

председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи предоставляются председателю Комитета по здравоохранению для рассмотрения и принятия соответствующих управленческих решений.

#### IV. Формы контроля за исполнением Регламента

110. 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, проведения анализа содержания поступающих обращений, хода и результатов работы с обращениями.

Контролю подлежат все зарегистрированные обращения граждан, требующие исполнения. Контроль за поступившим обращением начинается с момента его регистрации и заканчивается при регистрации ответа его автору.

111. Контроль за исполнением рассмотрения обращений включает:

постановку поручений по исполнению обращений на контроль;

сбор и обработку информации о ходе рассмотрения обращений;

подготовку оперативных запросов исполнителями 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.

112. Контроль за соответствием процедуры рассмотрения обращений граждан требованиям Регламента, полноты подготовленных ответов (на все ли вопросы заявителям даны ответы), соответствия подготовленных ответов требованиям действующего законодательства, соблюдения законодательно установленных сроков рассмотрения обращения в Комитете по здравоохранению осуществляет постоянно действующая комиссия по контролю за порядком рассмотрения обращений граждан (далее – Комиссия), образованная внутренним приказом председателя Комитета по здравоохранению.

Комиссия осуществляет выборочную проверку (не менее 3%) всех поступивших в Комитет по здравоохранению обращений граждан в течение года.

Заседания Комиссии проводятся по мере необходимости, но не менее четырех раз в год. Заседание Комиссии проводит председатель Комиссии.

Решения Комиссии носят рекомендательный характер и оформляются протоколом, который подписывают председательствующий на заседании и секретарь Комиссии, и итоговыми заключениями, которые подписываются всеми членами Комиссии.

Итоговое заключение должно содержать в себе результаты проверки, выводы и рекомендации о применении мер взыскания к виновным лицам.

Итоговое заключение Комиссии передается председателю Комитета по здравоохранению.

113. Особый контроль осуществляется за сроками исполнением обращений, поступивших в Комитет по здравоохранению из вышестоящих организаций с контролем исполнения, обращений, имеющих резолюции руководства вышестоящих организаций.

114. На обращениях (сопроводительных письмах к ним), взятых на особый контроль, и на их РКК проставляется штамп "Контроль. Срок до \_\_\_\_\_".

В представляемых в вышестоящие органы сообщениях о результатах рассмотрения обращений граждан, взятых на контроль, должны быть отражены:

факты, установленные при проверке изложенных в обращении сведений;

факты, подтверждающие или опровергающие доводы заявителя; номер и дата ответа заявителю.

В случае если выявлены нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, недостатки и упущения в деятельности Комитета по здравоохранению, в сообщении также указывается, какие приняты меры по восстановлению нарушенных прав и охраняемых законом интересов граждан, а также по устранению недостатков и упущений в работе Комитета по здравоохранению и принятых мерах дисциплинарного (административного) характера в отношении лиц, допустивших нарушения.

115. Контроль за сроками рассмотрения обращений в Комитете, взятых на особый контроль, осуществляют сотрудники общего отдела и сотрудники кабинета № 18.

116. Сотрудники общего отдела и сотрудники приемной граждан еженедельно направляют заместителю председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи информацию об обращениях, срок рассмотрения которых истек либо истекает в ближайшие четырнадцать дней.

117. Личная ответственность за исполнение обращений в установленные сроки возлагается на заместителей председателя Комитета по здравоохранению, в компетенцию которых входит предмет рассматриваемого обращения.

118. Решение о снятии обращения с контроля принимается заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи. Обращения, поставленные на особый контроль, считаются исполненными и снимаются с контроля заместителем председателя Комитета по здравоохранению по лицензированию и контролю качества медицинской помощи после полного рассмотрения поставленных в обращении вопросов и направления соответствующих ответов по существу гражданам и контролирующим органам.



119. Для снятия с контроля исполнения обращений граждан исполнители рассмотрения обращения предоставляют в кабинет № 18 ответы заявителям и контролирующим органам.

120. Датой снятия с контроля является дата отправления окончательного ответа заявителю и в контролирующий орган.

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

122. Заместители председателя Комитета по здравоохранению должны регулярно проверять состояние исполнительской дисциплины, рассматривать случаи нарушения установленных сроков исполнения обращений, принимать меры по устранению причин нарушений.

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

#### V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Комитета по здравоохранению

124. Авторы обращений имеют право на письменное внесудебное обжалование действий (бездействия) и решений, осуществленных (принятых) должностными лицами Комитета по здравоохранению, зафиксированных в полученных ими ответах.

Заявители государственной услуги, указанные в пункте 3 настоящего Регламента, могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

125. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых Комитетом по здравоохранению являются:

не предоставление информации о порядке предоставления государственной услуги;

необоснованный отказ в предоставлении государственной услуги;

требование от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы;

требование от заявителя предоставления документов, не предусмотренных настоящим Регламентом;

принятое решение по обращению заявителя и иные основания.

126. Письменная жалоба (претензия) подается на русском языке. Форма жалобы (претензии) свободная.

В жалобе (претензии) указываются:

фамилия, имя, отчество (при наличии);

почтовый адрес места жительства или адрес электронной почты, контактные телефоны;

предмет жалобы (претензии);

собственноручная подпись заявителя.

К жалобе (претензии) могут прилагаться дополнительные обосновывающие документы.

127. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение Комитетом по здравоохранению жалобы (претензии), изложенной в письменной или электронной форме с учетом требований, предусмотренных пунктом 26. Регламента, о его несогласии с результатом предоставления государственной услуги.

Срок рассмотрения жалобы (претензии) – 30 дней с даты регистрации.

Гражданин обжалует решения, действия (бездействие) должностных лиц Комитета по здравоохранению:

заместителей председателя Комитета по здравоохранению и должностных лиц структурных подразделений Комитета по здравоохранению – председателю Комитета по здравоохранению.

128. По результатам рассмотрения жалобы на действия (бездействие) должностных лиц Комитета по здравоохранению и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, председатель Комитета по здравоохранению:

признает правомерными действия (бездействие) должностных лиц Комитета по здравоохранению и решения в ходе предоставления государственной услуги;

признает действия (бездействие) должностных лиц Комитета по здравоохранению и решения неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

По результатам рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Комитета по здравоохранению и решения, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления государственной услуги, председатель Комитета по здравоохранению:

признает правомерными действия (бездействие) должностных лиц Комитета по здравоохранению и решения в ходе предоставления государственной услуги;

признает действия (бездействие) и решения должностных лиц Комитета по здравоохранению неправомерными и определяет меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

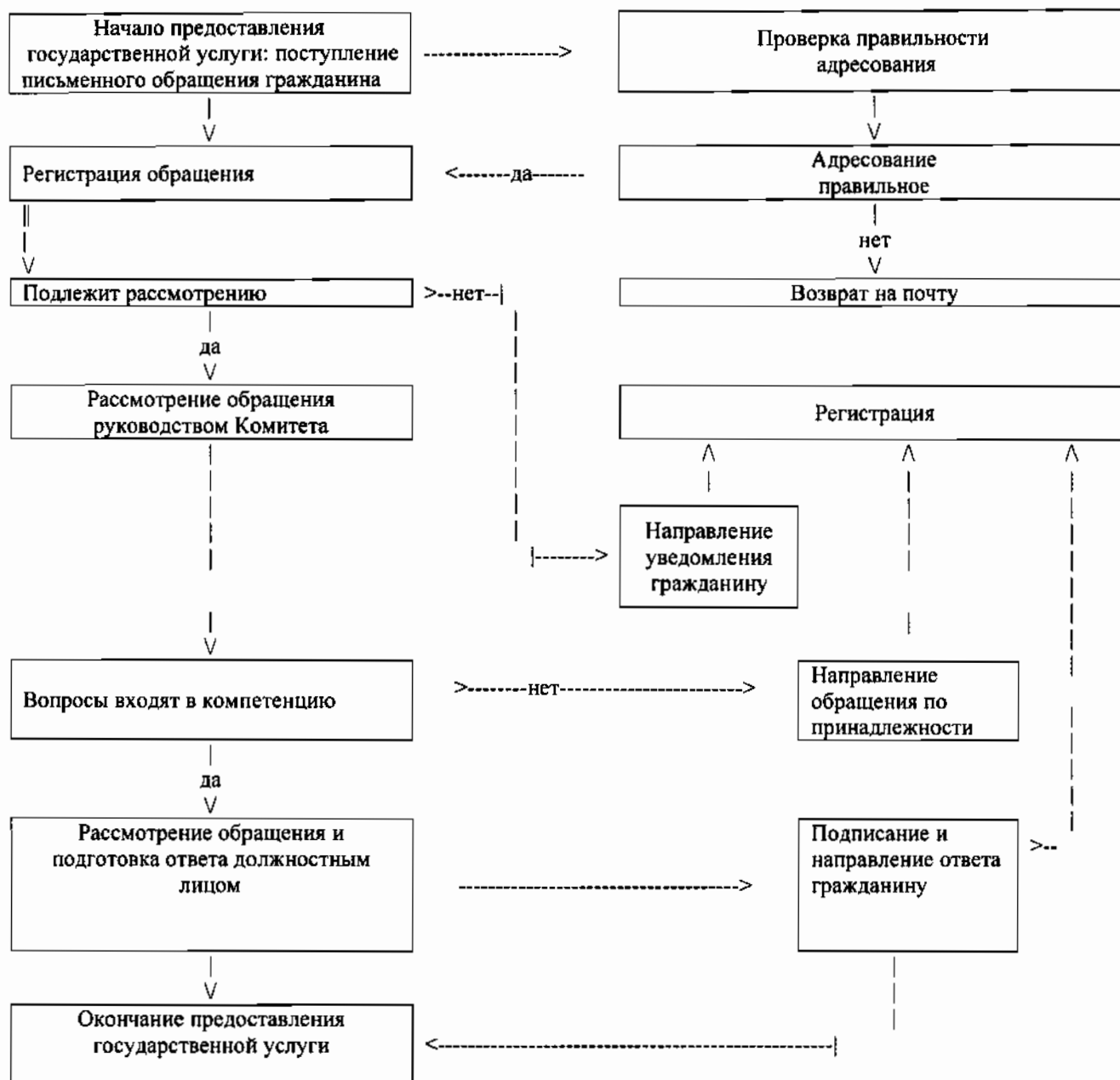
Результатам рассмотрения досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц Комитета по здравоохранению и решения, осуществляемых (принимаемых) в ходе

предоставления государственной услуги, может быть полное, частичное удовлетворение заявленных претензий либо отказ в их удовлетворении с обоснованием причин.

129. Гражданин вправе обжаловать действия (бездействие) и решения должностных лиц Комитета по здравоохранению, решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги в суде в порядке и сроки, установленные Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации (Собрание законодательства Российской Федерации, 2002, № 46, ст. 45).

Приложение 1  
к Административному  
регламенту, утвержденному  
приказом Комитета по  
здравоохранению  
от 22.02 2012 № 255

Блок-схема  
предоставления государственной услуги при рассмотрении  
письменных обращений граждан



Приложение 2  
к Административному  
регламенту, утвержденному  
приказом Комитета по  
здравоохранению  
от 08.02.2012 № 255

Блок-схема  
предоставления государственной услуги  
при личном приеме граждан

