



**ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ  
РАСПОРЯЖЕНИЕ**

09.02.2018

г. Томск

№ 96

Об организации работы с обращениями граждан  
в Департаменте здравоохранения Томской области

В целях обеспечения в Департаменте здравоохранения Томской области единого порядка рассмотрения обращений граждан, в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления», во исполнение распоряжения Департамента здравоохранения Томской области от 02.06.2016 № 548 «Об утверждении Регламента работы Департамента здравоохранения Томской области», распоряжения Департамента здравоохранения Томской области от 30.03.2017 № 227 «О внесении изменений в распоряжение Департамента здравоохранения Томской области от 02.06.2016 № 548»,

1. Утвердить:

1) Порядок организации работы с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения Томской области (далее – Порядок) согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;

2) Форму «Журнал регистрации обращения граждан на личный прием к начальнику Департамента здравоохранения Томской области» согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению;

3) Форму «Карточка личного приема гражданина» согласно приложению № 3 к настоящему распоряжению.

2. Заместителям начальника департамента, руководителям структурных подразделений обеспечить:

1) объективное и всестороннее рассмотрение обращений граждан;

2) соблюдение установленных законодательством Российской Федерации сроков и порядка рассмотрения обращений граждан.

3. Возложить:

1) на заместителя начальника департамента по медицинским вопросам – председателя комитета организации медицинской помощи С.В. Дмитриева общее руководство организацией работы с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения Томской области;

2) на секретаря руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента

А.А. Якушеву - ответственность за организацию личного приема граждан начальником департамента;

3) на заместителей начальника департамента, руководителей структурных подразделений - ответственность за организацию рассмотрения обращений граждан, качество и своевременность подготовки ответов на них, а также ответственность за организацию проведения личного приема в пределах установленной компетенции.

4. Признать утратившим силу распоряжение Департамента здравоохранения Томской области от 03.06.2016 № 551 «Об организации работы с обращениями граждан в Департаменте здравоохранения Томской области».

5. Контроль за исполнением настоящего распоряжения оставляю за собой.

Начальник департамента

А.В. Холопов

Приложение №1  
к распоряжению Департамента  
здравоохранения Томской области  
от 09.02.2018 № 96

**Порядок организации работы с обращениями граждан  
в Департаменте здравоохранения Томской области**

**I. Общие положения**

1.1. Рассмотрение обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения Томской области (далее Департамент), осуществляется в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», Законом Томской области от 11 января 2007 года № 5-ОЗ «Об обращениях граждан в государственные органы Томской области и органы местного самоуправления».

1.2. Рассмотрение обращений включает в себя рассмотрение письменных обращений (поступивших почтовой связью - ФГУП «Почта России», в форме электронного документа - на официальный сайт Департамента) и устных обращений (поступающих в ходе личного приема граждан, по телефону и во время проведения «прямых эфиров» на радио и телевидении).

1.3. Общий срок рассмотрения письменного обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней соответствующим должностным лицом Департамента. В указанных случаях гражданину, направившему обращение (далее – автор обращения) должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

1.4. При рассмотрении обращения гражданина не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни гражданина, без его согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.



## **II. Прием и регистрация обращений граждан**

2.1. В Департаменте здравоохранения Томской области рассматриваются:

- письменные обращения граждан, поступившие почтовым отправлением ФГУП «Почта России», по почтовому адресу Департамента: 634041, г. Томск, пр. Кирова, д. 41;
- письменные обращения граждан, поступившие посредством факсимильной связи на номер факса Департамента (3822) 51-60-35;
- обращения граждан в форме электронного документа, поступившие на официальный сайт Департамента: [zdrav.tomsk.ru](http://zdrav.tomsk.ru);
- обращения, направленные на рассмотрение в Департамент органами государственной власти и местного самоуправления, должностными лицами и организациями;
- устные обращения (запросы граждан в устной форме), поступившие на личном приеме.

2.2. Письменное обращение может быть доставлено лично гражданином в Департамент по адресу: г. Томск, пр. Кирова, д. 41.

Письменное обращение гражданин может оставить в ящике «Для обращения граждан», размещенном на стене, в холле, на 1 этаже административного здания по адресу: 634041 г. Томск, пр. Кирова, д. 41.

2.3. Выемка обращений граждан из почтового ящика осуществляется ведущим специалистом по связям с общественностью не реже одного раза в течение рабочего дня.

Прием письменных обращений граждан осуществляется в помещении Департамента на 1 этаже административного здания по адресу: 634041 г. Томск, пр. Кирова, д. 41, в кабинете № 126, имеющий табличку «Прием граждан». Для граждан к данному кабинету имеется указатель в виде стрелки «Прием по обращениям граждан, кабинет № 126», а также специальные приспособления для инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения.

2.4. Для приема обращений граждан в форме электронных обращений (обращения на официальный сайт Департамента) применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение гражданином реквизитов в соответствии с частью 3 статьи 7 Федерального закона Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и, в случае не заполнения указанных реквизитов, информирующее гражданина о невозможности принять его обращение.

2.5. Обращения граждан, поступившие в форме электронного документа на официальный сайт Департамента: [zdrav.tomsk.ru](http://zdrav.tomsk.ru), распечатываются на бумажном носителе, и дальнейшая работа с ними ведется в соответствии с установленным Порядком.

2.6. Прием и регистрация обращений осуществляется ведущим специалистом по связям с общественностью.



2.7. В письменном обращении в обязательном порядке должны быть указаны либо наименование органа исполнительной власти – Департамент здравоохранения Томской области, либо фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица Департамента, которому адресовано обращение, либо должность соответствующего должностного лица, а также фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, изложена суть обращения, поставлены личная подпись гражданина и дата. К обращению могут быть приложены оригиналы документов либо их копии.

2.8. В обращении в форме электронного документа в обязательном порядке должны быть указаны фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. К такому обращению могут быть приложены документы и материалы в электронной форме. Копии указанных документов и материалов могут быть направлены в письменной форме.

2.9. Все поступающие в Департамент обращения граждан подлежат обязательной регистрации.

2.10. При регистрации обращения граждан проходят первичную обработку.

Первичная обработка и регистрация обращений граждан (проверка правильности адресования корреспонденции, вскрытие конвертов, проверка наличия указанных автором вложений и приложений к обращению, в том числе документов, фотографий), чтение, определение содержания вопросов обращения, проверка истории обращений гражданина, формирование электронных карточек данных обращений с присвоением регистрационного номера, направление обращений должностному лицу Департамента осуществляются ведущим специалистом по связям с общественностью.

Почтовые конверты (пакеты), в которых поступают письменные обращения (запросы) граждан, сохраняются вместе с обращениями. Конверты с пометкой «лично начальнику» не вскрывая передаются секретарю руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента для доклада начальнику департамента.

Регистрация обращений граждан, поступивших в Департамент, производится ведущим специалистом по связям с общественностью в течение 3-х рабочих дней с даты поступления в Департамент.

В случае поступления обращений граждан в день, предшествующий праздничным или выходным дням, их регистрация может производиться в рабочий день, следующий за праздничными и выходными днями.

Запрос в устной форме подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.

2.11. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от общего делопроизводства Департамента.

2.12. Регистрация обращений осуществляется с использованием сетевой автоматизированной системы учета и контроля обращений граждан.

При регистрации в «журнал документов» электронной базы данных вносится следующая информация о поступившем обращении:

- дата поступления обращения;
- вид обращения (обращение, не обращение, запрос);
- данные об обратившемся гражданине: фамилия, имя, отчество, категория заявителя, место его проживания (адрес) E-mail, номер телефона;
- данные о корреспонденте, направившем обращение, если таковой имеется, а также делается отметка о контроле, если корреспондент запрашивает информацию о результатах рассмотрения обращения;
- тема (темы) обращения.

Совместное обращение двух и более заявителей по общему для них вопросу, а также обращение от имени трудовых коллективов, членов одной семьи, резолюции митингов и собраний, подписанные их организаторами и отвечающее требованиям, установленным к обращению действующим законодательством, то обращение считается коллективным, о чем делается отметка в базе данных. При регистрации коллективного обращения проставляется отметка «Коллективное».

При регистрации анонимного обращения проставляется отметка «Анонимное».

2.13. Обращение проверяется на повторность. Повторными обращениями считаются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

2.14. Все поступившие в Департамент обращения граждан передаются ведущим специалистом по связям с общественностью начальнику отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента.

2.15. Начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента в течение одного рабочего дня с даты поступления к нему обращений граждан назначает лиц, ответственных за рассмотрение данных обращений (исполнителей), о чем делает соответствующую резолюцию на листе поручений и передает обращения ведущему специалисту по связям с общественностью для направления исполнителям.

2.16. Назначение лиц, ответственных за рассмотрение данных обращений (исполнителей), осуществляется начальником отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента с учетом вопросов, содержащихся в обращении гражданина, по структурным подразделениям Департамента.

2.17. В случае, если обращение гражданина направляется на рассмотрение в отдел по контролю качества медицинской помощи Департамента, то начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента передает поступившие обращения вместе с подготовленными проектами поручений (резолюциями, сопроводительными письмами на переадресацию обращений и необходимыми приложениями) на рассмотрение сотруднику отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента (исполнителю). На листе



поручений указывается непосредственно Ф.И.О. сотрудника отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента (ответственного исполнителя).

В остальных случаях начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента передает поступившие обращения на рассмотрение должностным лицам Департамента с учетом тематики обращений и направления деятельности подразделения - заместителям начальника Департамента, курирующим направления, руководителям структурных подразделений (председателям комитетов, начальникам отделов):

- заместителю начальника Департамента - первому заместителю;

- председателю комитета организационно-кадровой работы

(в случае его отсутствия – начальнику отдела кадровой политики и государственной гражданской службы, начальнику отдела организационной работы, контроля и делопроизводства);

- начальнику отдела развития отрасли;

(в случае его отсутствия – заместителю начальника Департамента - первому заместителю);

- начальнику отдела информатизации;

(в случае его отсутствия – заместителю начальника Департамента - первому заместителю);

- главному специалисту - главному инженеру;

(в случае его отсутствия – заместителю начальника Департамента - первому заместителю);

- заместителю начальника Департамента по экономике и финансам

(в случае его отсутствия – председателю финансово-экономического комитета; заместителю председателя финансово-экономического комитета);

- главному бухгалтеру централизованной бухгалтерии при Департаменте

(в случае его отсутствия – и.о. главного бухгалтера централизованной бухгалтерии при Департаменте);

- председателю правового комитета – начальнику отдела правового обеспечения

(в случае его отсутствия – заместителю начальника Департамента - первому заместителю);

- начальнику отдела закупок;

- заместителю начальника Департамента по медицинским вопросам

(в случае его отсутствия - начальнику отдела организации оказания медицинской помощи комитета организации медицинской помощи, начальнику отдела организации педиатрической и акушерско-гинекологической помощи комитета организации медицинской помощи);

- заместителю начальника Департамента по медицинским вопросам – председателю комитета организации медицинской помощи

(в случае его отсутствия – начальнику отдела медицинской профилактики);

- председателю комитета организации лекарственного обеспечения

(в случае его отсутствия – заместителю председателя комитета организации лекарственного обеспечения);



Заместители начальника департамента, руководители структурных подразделений по результатам ознакомления с текстом обращения, проектом резолюции, прилагаемыми документами:

- определяют исполнителей;
- дают необходимые поручения, в том числе о рассмотрении обращения, с выездом на место.

Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю – 3 рабочих дня.

Наиболее сложные и спорные обращения, коллективные обращения передаются начальником отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента для получения резолюции и определения исполнителя начальнику департамента.

2.18. Ведущий специалист по связям с общественностью в течение одного рабочего дня с даты поступления к нему обращений от начальника отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента регистрирует их в единой автоматизированной информационно-справочной системе учета и регистрации обращений граждан СЭД «Direktum», а также в журнале регистрации обращений граждан и передает их под роспись для исполнения назначенным лицам.

2.19. Лица, ответственные за рассмотрение обращений, рассматривают обращения и готовят по ним ответ заявителю в срок не позднее 25 календарных дней с даты их регистрации в системе электронного документооборота.

2.20. В исключительных случаях на основании служебной записки исполнителя начальником Департамента, либо уполномоченным на то лицом может быть продлен срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней.

При продлении срока рассмотрения обращения исполнитель в форме письменного документа уведомляет гражданина, направившего обращение, о продлении срока его рассмотрения.

2.21. Обращения, в которых обжалуются судебные решения, направляются в организационно-правовой комитет департамента для подготовки письменных разъяснений по вопросам обжалования судебных решений, о чем делается отметка в «журнале документов» базы данных, и возвращаются гражданину, направившему обращение, в течение 7 дней со дня регистрации.

2.22. К рассмотрению принимаются обращения, соответствующие предъявляемым к ним требованиям.

### **III. Рассмотрение обращения должностным лицом Департамента здравоохранения Томской области**

3.1. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения гражданина является поступление обращения вместе с приложениями к начальнику отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента.

3.2. Начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента по результатам ознакомления с текстом обращения, проектом резолюции, прилагаемыми документами:

- определяет исполнителей (по всем структурным подразделениям Департамента);
- дает необходимые поручения по рассмотрению обращения (для сотрудников отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента).

Поручения сотрудникам других подразделений Департамента по рассмотрению обращений граждан дают заместители начальника Департамента и руководители структурных подразделений Департамента.

В случае, когда начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента затрудняется в определении органа власти, органа местного самоуправления, должностного лица, к компетенции которого относится рассмотрение поставленных в обращении вопросов, он вправе обратиться за консультацией к заместителям начальника департамента и председателю правового комитета – начальнику отдела правового обеспечения Департамента.

3.2. Максимальный срок для подготовки поручения и передачи обращения с поручением исполнителю – 3 рабочих дня.

#### **IV. Рассмотрение обращений граждан исполнителями и подготовка ответа гражданину**

4.1. Письменное обращение гражданина подлежит рассмотрению в течение 30 дней со дня регистрации.

В случаях, когда для рассмотрения обращения требуется запросить дополнительные материалы и документы, необходимые для рассмотрения обращения, а также в исключительных случаях срок рассмотрения обращения может быть продлен не более чем на 30 дней исполнителем по работе с обращением гражданина. В указанных случаях гражданину, направившему обращение (далее – автор обращения) должен быть направлен промежуточный ответ с уведомлением о продлении срока рассмотрения обращения и его причине.

4.2. В течение срока, отведенного на подготовку ответа гражданину, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения гражданина (далее - ответственный исполнитель) организует рассмотрение обращения гражданина, по существу. Соисполнители в течение первой половины указанного срока представляют ответственному исполнителю предложения для включения в проект ответа гражданину или сообщают об отсутствии указанных предложений.

4.3. При рассмотрении обращений граждан непосредственный исполнитель совместно с ведущим специалистом по связям с общественностью осуществляет проверку поставленных вопросов на повторность и неоднократность.



4.4. Если в повторном или неоднократном обращении гражданина имеются новые доводы или обстоятельства, то рассмотрение обращения осуществляется порядке, установленном настоящим Порядком.

4.5. Если в повторном обращении отсутствуют новые доводы или обстоятельства, то гражданину направляется ответ по существу поставленных вопросов с предупреждением о возможности прекращения переписки.

4.6. Если в неоднократном обращении гражданина отсутствуют новые доводы или обстоятельства, ответственным исполнителем рассматривается вопрос о обоснованности очередного обращения и обеспечивается подготовка проекта решения о обоснованности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином.

Указанное решение принимается заместителем или руководителем структурного подразделения Департамента с уведомлением исполнителем об этом гражданина, направившего обращение.

4.7. Обращения граждан, поступившие после прекращения переписки и не содержащие новых доводов, остаются без рассмотрения ответственным исполнителем с уведомлением об этом гражданина, направившего обращение.

4.8. Обращения граждан по вопросам, не относящимся к компетенции Департамента, в течение 7 дней со дня их регистрации подлежат переадресации в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не входит в компетенцию Департамента, ответственный исполнитель готовит:

- сопроводительное письмо о направлении обращения в государственный орган, орган местного самоуправления, должностному лицу, к компетенции которых относится рассмотрение вопросов, поставленных в обращении;
- уведомление гражданину, направившему обращение, о переадресации обращения.

4.9. Подготовленный по результатам рассмотрения ответ на обращение должен содержать дату, регистрационный номер документа, инициалы, фамилию гражданина, его почтовый и (или) электронный адрес, текст документа (ответы на поставленные вопросы), наименование должности лица, подписавшего ответ, его инициалы, фамилию, подпись.

Проект ответа подлежит согласованию с соисполнителями.

4.10. Запрещается направлять жалобу на рассмотрение должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется.

4.11. При поступлении из другого государственного органа, органа местного самоуправления или от другого должностного лица повторного обращения или его копии, полностью воспроизводящей информацию основного обращения и все его внешние признаки или их часть, до направления гражданину ответа на основное обращение дается единый ответ.

Департаментом гражданину направляются:

ответ на первичное обращение;



уведомление о переадресации (направлении) обращения в соответствующие органы или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

уведомление о продлении срока рассмотрения обращения;

уведомление о прекращении переписки;

уведомление об оставлении обращения без рассмотрения и ответа по существу поставленных в нем вопросов.

4.12. Ответы на обращения граждан направляются почтовым отправлением по почтовому адресу, указанному в обращении, или в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении.

4.13. На коллективное обращение ответ дается на имя гражданина, чья фамилия при регистрации проставлена первой, либо на имя гражданина, чья фамилия указана в обращении.

4.14. Ответственность за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на исполнителей, контроль за своевременное и качественное рассмотрение обращений граждан возлагается на курирующих заместителей Департамента и руководителей структурных подразделений.

4.15. Если по обращению гражданина дано поручение нескольким исполнителям и не выделен ответственный исполнитель, то работа по исполнению обращения координируется исполнителем, указанным в резолюции первым.

4.16. При временном отсутствии исполнителя (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента поручает рассмотрение и подготовку ответа по обращению другому исполнителю, о чем делает соответствующую резолюцию на обращении или регистрационной карточке обращения, также соответствующие изменения делает ведущий специалист по связям с общественностью в единой автоматизированной информационно-справочной системе учета и регистрации обращений граждан СЭД «Direktum», а также в журнале регистрации обращений граждан.

4.17. Проект ответа заявителю в обязательном порядке согласуется:

- сотрудниками отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента у начальника отдела по контролю качества медицинской помощи (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у и.о. начальника отдела по контролю качества медицинской помощи, затем визируется у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам – председателя комитета организации медицинской помощи (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам);

- сотрудниками комитета организации лекарственного обеспечения у председателя комитета организации лекарственного обеспечения (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя председателя комитета организации лекарственного обеспечения), затем визируется у заместителя начальника Департамента по

медицинским вопросам – председателя комитета организации медицинской помощи (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам);

- сотрудниками отдела медицинской профилактики Департамента у начальника отдела медицинской профилактики (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам – председателя комитета организации медицинской помощи, затем визируется у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам – председателя комитета организации медицинской помощи (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам);

- сотрудниками отдела организации оказания медицинской помощи и отдела организации педиатрической и акушерско-гинекологической помощи комитета организации медицинской помощи – у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам (в случае его отсутствия - у заместителя начальника департамента по медицинским вопросам – председателя комитета организации медицинской помощи);

- сотрудниками финансово-экономического комитета у председателя финансово-экономического комитета (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя председателя финансово-экономического комитета), затем визируется у заместителя начальника департамента по экономике и финансам (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у и.о. заместителя начальника департамента по экономике и финансам заместителя, председателя финансово-экономического комитета);

- сотрудниками отдела развития отрасли, отдела информатизации и службы главного инженера – у заместителя начальника департамента – первого заместителя (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у начальника отдела развития отрасли, начальника отдела информатизации и главного специалиста - главного инженера департамента;

- сотрудниками комитета организационно-кадровой работы (отдела кадровой политики и государственной гражданской службы, отдела организационной работы, контроля и делопроизводства) – у председателя комитета организационно-кадровой работы (в случае его отсутствия – у начальника отдела кадровой политики и государственной гражданской службы, начальника отдела организационной работы, контроля и делопроизводства);

- сотрудниками правового комитета у председателя правового комитета – начальника отдела правового обеспечения (в случае его временного отсутствия (отпуск, временная нетрудоспособность, командировка) – у заместителя начальника Департамента – первого заместителя.



4.18. На подпись начальнику департамента подается подготовленный, с визой согласования проект ответа гражданину на обращение с полным пакетом документов.

4.19. Проект ответа на обращение с визой согласования должен быть направлен не позднее, чем на 25 календарный день со дня регистрации обращения в системе единой автоматизированной информационно-справочной системе учета и регистрацией обращений граждан СЭД «Direktum».

4.20. Ответ на обращение заявителя, подписанный начальником департамента, либо исполняющим обязанности начальника департамента, передается секретарем руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента ведущему специалисту по связям с общественностью, который затем регистрирует ответ на обращение в системе единой автоматизированной информационно-справочной системе учета и регистрацией обращений граждан СЭД «Direktum» в день подписания ответа на обращение.

4.21. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.

4.22. Ведущий специалист по связям с общественностью в течение одного рабочего дня с даты поступления к нему ответа на обращение осуществляет его обработку в системе единой автоматизированной информационно-справочной системе учета и регистрацией обращений граждан СЭД «Direktum» и подготовку к отправлению.

4.23. Отправление ответа заявителю осуществляется ведущим специалистом по связям с общественностью в течение двух рабочих дней с даты завершения обработки в системе единой автоматизированной информационно-справочной системе учета и регистрацией обращений граждан СЭД «Direktum» и подготовки к отправлению по адресу (почтовому и (или) электронному), указанному в обращении.

Отправление ответов на обращения организуется ведущим специалистом по связям с общественностью:

- 1) по электронной почте – ежедневно в рабочие дни;
- 2) почтовой связью (ФГУП «Почта России») еженедельно в рабочие дни: понедельник, среду, пятницу.

При заявленном желании гражданина, направившего обращение, получить оригинал ответа на него лично в руки, ответ гражданину может быть выдан до 29-го календарного дня со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота. Если до указанного срока оригинал ответа гражданином, направившим обращение, не получен, то не позднее 30 дня со дня регистрации обращения в системе электронного документооборота оригинал ответа (при наличии адреса) в обязательном порядке отправляется по электронной почте или почтовой связью (ФГУП «Почта России»), а гражданину при обращении за ответом после указанных сроков выдается на руки копия ответа.



## **V. Оформление дела по обращению, хранение**

5.1. Ведущий специалист по связям с общественностью направляет гражданину в порядке делопроизводства подписанный начальником Департамента здравоохранения Томской области (при его отсутствии – исполняющим обязанности начальника Департамента) ответ. По желанию гражданина ответ на обращение может быть вручен ему лично, отправлен по почте, электронной почтой.

5.2. Ведущий специалист по связям с общественностью формирует дело по обращению гражданина, куда подшиваются все материалы по рассмотрению обращения, в том числе поручения, поступившие ответы, справки, вносит в базу данных информацию о результатах рассмотрения обращения.

В дело подшивается:

- копия ответа на обращение, поступившее в Департамент почтовой связью, на официальный сайт Департамента, а также написанное или доставленное гражданином лично, отправленное почтовой связью (ФГУП «Почта России») или выданное лично в руки (при заявленном желании гражданина, направившего обращение);

- подлинник ответа на обращение гражданина, поступившего на официальный сайт Департамента, отправленного на электронный адрес заявителя.

5.3. Датой завершения рассмотрения обращения и снятия с контроля является дата ответа заявителю, дата отправки ответа на запрос корреспондента или дата списания с визой «В дело» ответа, полученного от исполнителя.

5.4. Обращения граждан, ответы и копии ответов на них, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Департамента здравоохранения Томской области.

5.5. В случае рассмотрения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к делу с первичным обращением.

5.6. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Сформированные дела помещаются в специальные папки и располагаются в них в соответствии с порядковыми номерами. Документы текущего года хранятся в кабинете 126, документы прошлых лет хранятся в архиве (кабинеты 116, 122).

5.7. Хранение рассмотренных обращений и материалов к ним обеспечивается ведущим специалистом по связям с общественностью в течение пяти лет, после чего уничтожаются в установленном порядке либо передаются на государственное хранение в архив.

## **VI. Работа с устными обращениями граждан**

### **6.1. Ответы на телефонные звонки и устные обращения**

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники Департамента здравоохранения Томской области подробно, в вежливой

(корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают оперативно-методические разъяснения.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа исполнительной власти (Департамент здравоохранения Томской области), фамилии лица, принявшего телефонный звонок. Сотрудники Департамента здравоохранения Томской области, осуществляющие прием и консультирование, обязаны относиться к обратившимся гражданам корректно и внимательно, не унижая их чести и достоинства.

В случае, если изложенные гражданином по телефону или в устном обращении факты и обстоятельства требуют дополнительной проверки, сотрудник Департамента здравоохранения Томской области информирует гражданина, что проверка предоставленной информации может быть проведена по письменному обращению гражданина или при обращении гражданина на личный прием.

Гражданин с учетом графика (режима) работы Департамента здравоохранения Томской области с момента приема обращения имеет право на получение сведений о прохождении процедур по рассмотрению его обращения:

- о должностных лицах Департамента здравоохранения Томской области, которым поручено рассмотрение обращения;
- о переадресации обращения в соответствующий государственный орган, орган местного самоуправления или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;
- о невозможности рассмотрения обращения по существу с указанием оснований для этого (в соответствии со статьей 11 Федерального закона от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»);
- о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований для этого (в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Федерального закона от 02.05.2006 «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»).

## 6.2. Личный прием граждан

Личный прием граждан в Департаменте проводится начальником департамента, его заместителями, руководителями структурных подразделений и сотрудниками Департамента.

Прием граждан по личным вопросам проводится начальником департамента еженедельно, по утвержденному распоряжением Департамента графику.

Личный прием граждан заместителем начальника департамента – первым заместителем, заместителем начальника департамента по медицинским вопросам, заместителем начальника департамента по медицинским вопросам – председателем комитета организации медицинской помощи, заместителем начальника департамента по экономике и финансам, руководителями и специалистами структурных подразделений департамента осуществляется без предварительной записи в будние дни с учетом рабочего графика.



Информация о порядке организации личного приема и рассмотрения обращений граждан предоставляется непосредственно в помещениях Департамента, по телефону и посредством ее размещения на официальном сайте Департамента: [zdrav.tomsk.ru](http://zdrav.tomsk.ru), а также на информационных стендах по адресу нахождения Департамента. Личный прием граждан начальником департамента осуществляется по предварительной записи.

Предварительная запись на личный прием к начальнику Департамента осуществляется по телефону 51-30-57 или в порядке очного обращения гражданина в приемную начальника Департамента (кабинет 208).

Запись гражданина на прием к начальнику департамента осуществляется секретарем руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента и регистрируется в Журнале регистрации обращений граждан на личный прием к начальнику Департамента здравоохранения Томской области (Приложение № 1 к настоящему Порядку), который ведется на бумажном носителе. Данный журнал хранится у секретаря руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента в приемной Департамента (кабинет 208) и должен быть пронумерован и скреплен печатью Департамента. В Журнале указываются дата приема, основные данные о заявителе (фамилия, имя, отчество, домашний адрес, контактный телефон), краткое содержание поставленных им вопросов, результаты рассмотрения обращения.

На каждого гражданина, обратившегося с просьбой записаться на личный прием к начальнику департамента, также заполняется карточка личного приема (Приложение № 2 к настоящему Порядку).

Заместители начальника Департамента, руководители и специалисты структурных подразделений Департамента, которые ведут прием граждан по личным вопросам, на каждого гражданина, обратившегося к ним на личный прием, заполняют карточку личного приема.

В карточке личного приема гражданина указываются Ф.И.О., должность лица, ведущего прием, основные данные о заявителе (Ф.И.О., адрес заявителя, контактный телефон), краткое содержание поставленных им вопросов, резолюция должностного лица, ведущего прием, с поручением соответствующему исполнителю, результаты рассмотрения обращения.

При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

Последовательность приглашения на прием осуществляется секретарем руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента, обеспечивающим организацию приема, с учетом категории льгот и состояния здоровья обратившегося, удаленности места проживания от областного центра, даты и времени обращения посетителя.

В ходе личного приема начальником департамента для решения вопросов, поднятых гражданином, могут привлекаться заместители, руководители

структурных подразделений и сотрудники Департамента, в компетенцию которых входит рассматриваемый вопрос.

Содержание устного обращения (запроса в устной форме) гражданина заносится в карточку личного приема.

Письменное обращение, принятое в ходе личного приема, подлежит регистрации и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и настоящим Порядком. В карточке личного приема делается отметка «оставлено обращение» (его номер и дата регистрации).

О письменном обращении (запросе в письменной форме), а также о документах и материалах, полученных от гражданина в ходе личного приема, делается запись в карточке личного приема.

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 в ходе личного приема, о чем делается запись в карточке личного приема. В остальных случаях должностным лицом, ведущим прием, дается соответствующее поручение о рассмотрении обращения и подготовке письменного ответа по существу поставленных в обращении вопросов.

В случае требования письменного ответа на вопросы, озвученные гражданином в ходе личного приема, карточка личного приема регистрируется, и обращение гражданина рассматривается в установленном порядке. Требование письменного ответа фиксируется в карточке личного приема и заверяется подписью гражданина.

Во время личного приема начальника департамента не допускается рассмотрение служебных вопросов.

Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление и при необходимости оставить письменное обращение по существу заданных вопросов.

В ходе личного приема гражданину должностным лицом, проводящим личный прием, на основании пункта 6 статьи 13 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов или была предоставлена запрашиваемая информация.

Если в ходе личного приема выясняется, что решение поднимаемых гражданином вопросов не относится к компетенции Департамента, гражданину дается разъяснение о том, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

По итогам личного приема гражданина в карточку личного приема заносится содержание принятого решения по обращению гражданина.

По окончании личного приема сотрудник Департамента, проводивший прием гражданина, подписывает карточку личного приема.

После личного приема карточки личного приема граждан передаются, сотрудником Департамента, осуществлявшим личный прием, секретарю руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства



Комитета организационно-кадровой работы департамента, который фиксирует в Журнале регистрации обращений граждан на личный прием к начальнику Департамента здравоохранения Томской области на бумажном носителе Ф.И.О. лица, ответственного за рассмотрение данного обращения, и поручения начальника департамента соответствующему исполнителю.

Копия карточки личного приема граждан передается секретарем руководителя отдела организационной работы, контроля и делопроизводства Комитета организационно-кадровой работы департамента на исполнение назначенному за рассмотрение обращения исполнителю, и находятся на контроле у исполнителя до полного решения вопроса.

После выполнения поручения в карточке личного приема об этом делается дополнительная запись.

Руководители структурных подразделений и специалисты Департамента, которые ведут личный прием граждан, ежемесячно в срок не позднее 5 числа месяца, следующего за отчетным, передают карточки личного приема граждан в отдел по контролю качества медицинской помощи Департамента.

Начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента подшивает карточки личного приема в Папку учета карточек личного приема граждан. Папка хранится в отделе по контролю качества медицинской помощи Департамента.

Формирование дела по результатам проведения личного приема осуществляется ведущим специалистом по связям с общественностью. В дело подшиваются все материалы, использованные при подготовке ответа, в том числе поручения должностного лица, осуществлявшим личный прием.

## **VII. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения Обращений**

7.1. Контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляется в целях обеспечения своевременного и качественного исполнения поручений по рассмотрению обращений 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 граждан.

7.2. Общий контроль за соблюдением порядка и сроков рассмотрения обращений граждан осуществляет начальник отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента.

7.3. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан в Департаменте осуществляют руководители структурных подразделений и ведущий специалист по связям с общественностью.

7.4. Текущий контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан включает:

- постановку поручений по рассмотрению обращений граждан на контроль (ответственные - руководители структурных подразделений Департамента);

- подготовку информации исполнителям о приближении окончания сроков рассмотрения обращений граждан и снятие поручений по рассмотрению обращений граждан с контроля (ответственная - ведущий специалист по связям с общественностью).

7.5. Ведущий специалист по связям с общественностью несет персональную ответственность за своевременную и правильную регистрацию обращений, обеспечение контроля за соблюдением установленного законом срока рассмотрения обращений граждан исполнителям.

7.6. Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется посредством автоматизированной системы. Ведущий специалист по связям с общественностью, ответственный за контроль и организацию рассмотрения обращений граждан, поставленных на контроль, ежедневно проверяет списки обращений, подлежащих исполнению, за 5 календарных дней до окончания установленного срока рассмотрения обращений граждан (30 календарных дней) осуществляет напоминание исполнителям.

7.7. Сотрудники Департамента несут персональную ответственность за правильность определения исполнителя по рассмотрению обращения, наличие оснований для принятия решения об оставлении обращения без ответа или прекращении переписки, соблюдение сроков рассмотрения обращений, компетентность подписываемого ответа.

7.8. Исполнители несут персональную ответственность за соблюдение сроков рассмотрения обращения, своевременность продления сроков рассмотрения обращения, содержание подготовленного ответа.

7.9. При рассмотрении обращения несколькими исполнителями ответственность за своевременное и правильное исполнение поручений в равной степени несут все указанные в резолюции исполнители.

7.10. Ответственность за своевременное рассмотрение обращений, поступивших на личном приеме граждан, возлагается на должностных лиц Департамента, проводивших прием, а также назначенных ответственных исполнителей.

7.11. Для снятия с контроля поручения по рассмотрению обращения гражданина подлинник обращения (копия в случае направления обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу), ответ на него и документы, связанные с его рассмотрением, в обязательном порядке представляются ведущему специалисту по связям с общественностью.

## **VIII. Анализ обращений граждан**

8.1. Обращения граждан, а также содержащиеся в них критические замечания должны систематически анализироваться и обобщаться в целях своевременного выявления причин, порождающих нарушение прав и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, совершенствования работы Департамента здравоохранения Томской области.



8.2. Ведущий специалист по связям с общественностью ежемесячно в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, и ежегодно в срок до 20 января года, следующего за отчетным, делает сводный по всем структурным подразделениям Департамента отчет о количестве обращений, поступивших от граждан в Департамент и предоставляет его начальнику отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента здравоохранения Томской области.

8.3. Анализ поступивших в Департамент обращений проводится по итогам месяца, полугодия и года.

8.4. Отчет о количестве обращений, поступивших от граждан в Департамент, ежемесячно предоставляется начальником отдела по контролю качества медицинской помощи Департамента начальнику департамента, заместителю начальника департамента по медицинским вопросам – председателю комитета организации медицинской помощи.

8.5. Анализ обращений граждан, поступивших в Департамент здравоохранения Томской области, регулярно заслушивается на селекторных совещаниях Департамента с руководителями медицинских организаций Томской области.

Приложение № 2  
к распоряжению Департамента  
здравоохранения Томской области  
от 09.02.2018 № 96

Форма

**Журнал регистрации обращения граждан на личный прием  
к начальнику Департамента здравоохранения Томской области**

Начат «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

Окончен «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

На \_\_\_\_\_ листах

№ п/п	Дата приёма	Ф.И.О. гражданина	Домашний адрес, контактный телефон	Краткое содержание вопроса	Результаты приёма (дано разъяснение, дано устное поручение о приёме в структурном подразделении департамента, принято письменное заявление, приняты иные решения)
1	2	3	4	5	6



Приложение №3  
к распоряжению Департамента  
здравоохранения Томской области  
от 09.02.2018 № 96

Форма

### КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН

Дата и время приема: \_\_\_\_\_

Заявитель: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Содержание: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

ФИО и должность ведущего прием: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Результаты рассмотрения:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Подпись лица, проводившего прием: \_\_\_\_\_

Письменный ответ на обращение требуется/ не требуется

Подпись гражданина \_\_\_\_\_