



РЕСПУБЛИКА КРЫМ
СОВЕТ МИНИСТРОВ
РАДА МІНІСТРІВ
ВЕЗИРЛЕР ШУРАСЫ

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИКАЗ

От 19 июня 2015 г. № 811
г. Симферополь

*О работе с обращениями,
поступающими на телефонную линию
Председателя Совета министров
Республики Крым, в Министерстве
здравоохранения Республики Крым*

В соответствии с пунктом 2 Постановления Совета министров Республики Крым от «28» апреля 2015 года № 236 «О работе с обращениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым» с целью обеспечения оперативного, всестороннего, полного и объективного рассмотрения обращений, поступающих на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о работе с обращениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, в Министерстве здравоохранения Республики Крым (далее – Положение).

2. Руководителям структурных подразделений:

2.1. Обеспечить оперативное представление всесторонней, полной и объективной информации по вопросам, затронутым в обращениях, поступающих на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, в соответствии с Положением, утвержденным пунктом 1 настоящего приказа.

2.2. Взять под личный контроль исполнение в строго установленные сроки рассмотрение обращений, поступающих на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым.

2.3. Не допускать формальное отношение к рассмотрению сообщений, поступающих на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым.

3. Отделу организационной работы и документального обеспечения Министерства здравоохранения Республики Крым осуществлять:

3.1. Еженедельный мониторинг рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым, ответственными исполнителями.

4.2. Информирование Министра здравоохранения Республики Крым о результатах рассмотрения поступивших сообщений.

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Министра Черницову С.И.

Министр

А.Могилевский

Приложение
к приказу Министра здравоохранения
Республики Крым
от 19 июня 2015 года № 811

Положение
о работе с обращениями, поступающими на телефонную линию
Председателя Совета министров Республики Крым,
в Министерстве здравоохранения Республики Крым

I. Общие положения

1. Настоящее Положение определяет порядок работы с обращениями, поступающими на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым (далее – обращения) от физических или юридических лиц (далее – заявители), последовательность действий должностных лиц Министерства, ответственных за прием и обработку сообщений.

2. Руководители подразделений, к компетенции которых относится рассмотрение сообщений (далее – ответственные исполнители) принимают исчерпывающие меры для всестороннего, полного, объективного и оперативного рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию Председателя Совета министров Республики Крым.

II. Принятие и обработка сообщений

1. Принятие сообщений из Аппарата Совета министров Республики Крым, обработка поступивших сообщений (анализ, проставление проекта резолюции и сроков рассмотрения, контроль за своевременностью и качеством рассмотрения и мониторинг) обеспечивается должностными лицами отдела организационной работы и документального обеспечения (далее – орготдел).

2. На каждое поступившее сообщение заполняется контрольная карточка, содержащая данные о заявителе, суть вопроса, проект резолюции к сообщению, сроки его рассмотрения, ответственных исполнителей и другую информацию, необходимую для разрешения вопроса.

3. Ответственные исполнители, которым адресована контрольная карточка по поступившим обращениям, обеспечивают всестороннее, полное, объективное и оперативное рассмотрение сообщений и предоставление информации по итогам их рассмотрения в строго установленные сроки.

4. Ответственные исполнители определяют на своем уровне должностных лиц, отвечающих за приём и обработку контрольных карточек (далее – ответственные лица), направляют контрольные карточки ответственным лицам с установлением срока рассмотрения сообщений для рассмотрения и принятия мер.

5. Ответственное лицо имеет право связаться, в случае необходимости, с заявителем для уточнения информации.

6. Нежелание заявителя представить информацию о себе не является основанием для отказа в принятии его обращения. Такие обращения

фиксируются как анонимные, не рассматриваются, а информация, указанная в них, принимается к сведению.

7. При желании заявителя не разглашать свои личные данные при рассмотрении его обращения такое сообщение регистрируется «КОНФИДЕНЦИАЛЬНО». При этом личные данные заявителя не направляются ответственным исполнителям. Информация о рассмотрении конфиденциальных сообщений передаётся ответственными лицами через орготдел в Аппарат Совета министров Республики Крым.

8. В случае, если вопросы, затронутые в обращениях, выходят за рамки компетенции Министерства здравоохранения Республики Крым, находятся в компетенции иных органов, а также если решение таких вопросов невозможно без письменного обращения (или личного приёма) заявителя, обратившемуся заявителю в срок не позднее 7-и рабочих дней направляется соответствующее письменное разъяснение либо уведомление о перенаправлении обращения, а данные обращения перенаправляются в соответствующие органы.

9. В случае необходимости ответственным лицом может быть оказана устная информационно-консультативная помощь заявителю в пределах его компетенции.

10. В случае поступления на телефонную линию информации о чрезвычайной или аварийной ситуации ответственное лицо незамедлительно передает такую информацию руководству Министерства здравоохранения Республики Крым для принятия соответствующих мер реагирования.

III. Порядок и сроки рассмотрения сообщений

1. Для решения вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших на телефонную линию, устанавливаются сроки от 1 до 15 рабочих дней со дня поступления. По резолюции Председателя Совета министров Республики Крым для решения вопросов, поступивших на телефонную линию, может быть установлен иной срок.

2. Должностное лицо орготдела обеспечивает незамедлительное доведение до сведения руководителя ответственного исполнителя содержания контрольных карточек.

3. Ответственный исполнитель в кратчайшие сроки проводит проверку фактов, изложенных в обращениях, принимает исчерпывающие меры по разрешению затронутых в обращениях вопросов по существу.

4. По результатам рассмотрения обращения, принятия исчерпывающих мер для разрешения вопроса заявителя и выполнения резолюции руководителя, ответственное лицо готовит и направляет на подпись руководителю ответы заявителю и в Совет министров Республики Крым (при указании на это в резолюции).

5. В случае, если вопрос, указанный в сообщении, не может быть решён ответственным лицом по существу в установленные сроки по объективным причинам, руководитель ответственного лица письменно информирует об этом Аппарат Совета министров Республики Крым с указанием причин. В исключительных случаях срок выполнения резолюции может быть продлён.

6. Ответы заявителям, обратившимся на телефонную линию, направляются по почте. Ответы, не требующие дополнительных разъяснений, могут быть озвучены заявителю в телефонном режиме, а также, по желанию заявителя, дополнительно направлены по почте.

7. В случае, если ответ заявителю был озвучен ответственным исполнителем в телефонном режиме, сообщение снимается с контроля после представления информации об этом уполномоченным лицам в установленный срок.

8. Подготовка и направление ответов заявителям, обратившимся на телефонную линию, осуществляется в соответствии с резолюцией руководителя ответственного исполнителя.

8.1. В случае, если обращения касаются одной сферы, ответы заявителям готовятся и направляются ответственными исполнителями, которые определены основными в резолюции руководителя, с учетом информации, представленной другими соисполнителями.

8.2. По обращениям, затрагивающим несколько сфер одновременно, ответы заявителям готовятся уполномоченными ответственными лицами по соответствующей сфере.

8.3. Ответы ответственных исполнителей направляются за подписью руководителя соответствующего ответственного исполнителя в орготдел.

8.4. В целях обеспечения оперативности и своевременного снятия с контроля копия направленного ответа заявителю в Аппарат Совета министров Республики Крым передается ответственными лицами по электронной почте: tlp_2014@mail.ru, в сроки, указанные в контрольной карточке, а также должностными лицами орготдела на бумажном носителе с подписью руководителя ответственного исполнителя не позднее следующего дня после направления её по электронной почте.

9. Должностные лица орготдела обеспечивают проведение еженедельного контроля за соблюдением сроков рассмотрения сообщений, поступивших на телефонную линию, с информированием ответственных исполнителей о наличии нарушений и о приближающихся сроках рассмотрения сообщений.

10. Информация об ответственных исполнителях, предоставивших ответы заявителям с нарушением сроков или без решения вопросов, затронутых в обращениях, по существу, доводится до руководителя ответственного исполнителя и Министра о невыполнении его резолюции для решения вопроса о принятии мер взыскания в отношении виновных лиц.

11. По каждому сообщению, поступившему от заявителя на телефонную линию, уполномоченным лицом формируется контрольная папка.