

Размещено на сайте Министерства юстиции
Приднестровской Молдавской Республики
в разделе «Официальное опубликование»

ПРИКАЗ
МИНИСТЕРСТВА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

Об утверждении Инструкции
о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и
организации личного приема граждан в подразделениях и
подведомственных организациях Министерства здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики

Зарегистрирован Министерством юстиции
Приднестровской Молдавской Республики 3 марта 2018 г.
Регистрационный N 8166

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года N 367-3-III "Об обращениях граждан" (САЗ 03-50) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 18 мая 2009 года N 758-ЗИД-IV (САЗ 09-21); от 26 июня 2012 года N 107-ЗИД-V (САЗ 12-27), от 25 апреля 2016 года N 114-ЗИД-VI (САЗ 16-17), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года N 60 "Об утверждении Положения, структуры и предельной штатной численности Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики" (САЗ 17-15) с изменениями и дополнением, внесенными постановлениями Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 14 июня 2017 года N 148 (САЗ 17-25), от 7 декабря 2017 года N 334 (САЗ 17-50), в целях установления механизма реализации гражданами конституционного права на обращения в подразделения и подведомственные учреждения Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики, приказываю:

1. Утвердить Инструкцию о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и организации личного приема граждан в подразделениях и подведомственных организациях Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики согласно Приложению к настоящему Приказу.

2. Признать утратившим силу Приказ Министерства здравоохранения и социальной защиты Приднестровской Молдавской Республики от 21 января 2005 года N 28 "Об утверждении Инструкции "О порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и организации личного приема граждан в подразделениях и подведомственных организациях Министерства здравоохранения и социальной защите Приднестровской Молдавской Республики" (регистрационный N 3696 от 28 сентября 2006 года) (САЗ 06-40).

3. Ответственность за исполнение настоящего Приказа возложить на начальников подразделений и руководителей подведомственных организаций Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики.

4. Контроль за исполнением настоящего Приказа оставляю за собой.

5. Настоящий Приказ вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

Министр

А. Гуранда

г. Тирасполь
27 декабря 2017 г.
N 742

Приложение к Приказу
Министерства здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики
от 27 декабря 2017 г. N 742

Инструкция
о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан
и организации личного приема граждан в подразделениях
и подведомственных организациях Министерства здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики

1. Общие положения

1. Инструкция о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и организации личного приема граждан в подразделениях и подведомственных организациях Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики (далее - Инструкция) разработана в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики определяет единый для подразделений и подведомственных организаций Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики (далее - Министерство) порядок приема, регистрации, рассмотрения, разрешения и учета обращений граждан, а также организацию личного приема граждан руководством подразделений и подведомственных организаций Министерства.

2. Порядок приема, регистрации, рассмотрения, разрешения и учета обращений граждан, а также организация личного приема граждан руководством, установленные настоящей Инструкцией, обязательны для всех работников подразделений и подведомственных организаций Министерства.

3. Ответственный за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан назначается приказом министра или руководителя подведомственной организации и обеспечивает организацию делопроизводства в соответствии с настоящей Инструкцией.

4. Делопроизводство по поступающим обращениям граждан ведется по формам, предусмотренным Инструкцией по делопроизводству.

5. Министр или лицо, временно исполняющее его обязанности, руководитель подведомственной организации контролируют выполнение всеми работниками требований настоящей Инструкции.

6. Соблюдение установленного настоящей Инструкцией порядка приема, регистрации, рассмотрения, разрешения и учета обращений граждан и организации личного приема граждан являются служебной обязанностью руководителей подразделений и подведомственных организаций Министерства и специально определенных ими для этой цели должностных лиц.

7. Установленный настоящей Инструкцией порядок приема, рассмотрения и разрешения устных и письменных обращений граждан и должностных лиц в Министерстве и подчиненных ему организациях распространяется на все обращения граждан, за исключением:

а) обращений, для которых предусмотрен иной порядок рассмотрения, установленный законодательными актами Приднестровской Молдавской Республики;

б) обращений, которые рассматриваются в порядке конституционного, уголовного, гражданского, арбитражного, административного судопроизводства;

в) запросов в архивы, библиотеки, органы статистики.

2. Основные понятия, используемые в настоящей Инструкции

8. Под обращениями в настоящей Инструкции следует понимать изложенные в устной, письменной или электронной форме предложения, заявления, жалобы, ходатайства, в том числе коллективные обращения и

петиции граждан, адресованные руководителям и иным должностным лицам Министерства:

а) предложение - обращение гражданина конкретного характера, не связанное с нарушением его прав, направленное на улучшение организации и деятельности Министерства или подведомственной организации;

б) жалоба - обращение гражданина в Министерство или подведомственную организацию, содержащее требование о восстановлении прав, свобод или законных интересов граждан, нарушенных действиями (бездействиями), решениями Министерства, подчиненных ему организаций в целом или отдельными должностными лицами;

в) заявление - обращение гражданина в Министерство или подведомственную организацию, направленное на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан, установленных Конституцией Приднестровской Молдавской Республики, конституционными законами Приднестровской Молдавской Республики и иными актами законодательства Приднестровской Молдавской Республики;

г) ходатайство - письменное обращение гражданина в Министерство или подведомственную организацию с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих, а также обращения граждан, юридических лиц в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

д) петиция - коллективное обращение граждан о необходимости проведения общественных реформ или внесения изменений и дополнений в законодательство Приднестровской Молдавской Республики;

е) коллективное обращение - письменное обращение двух и более граждан, либо обращение, принятое на собрании, путем голосования (подписанное инициатором коллективного обращения) либо путем сбора подписей;

ж) повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же лица (группы лиц) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в Министерство или одному и тому же лицу Министерства, в котором:

1) обжалуется решение, принятое по предыдущему обращению;

2) сообщается о несвоевременном рассмотрении ранее направленного обращения, если со времени его поступления истек установленный срок рассмотрения, ответ по существу заявителем не получен, однако заявителю было направлено уведомление о продлении сроков рассмотрения его обращения;

3) указывается на другие недостатки, допущенные при рассмотрении и разрешении предыдущего обращения.

з) дубликаты обращений - отдельные экземпляры одних и тех же обращений от одних и тех же граждан, по одним и тем же вопросам, поступившие в Министерство и подведомственные организации из различных инстанций, куда они были адресованы инициатором, либо повторные обращения и заявления, поступившие в Министерство или подведомственные организации до истечения сроков рассмотрения первых и не содержащие какой-либо существенно новой информации;

и) анонимные обращения - обращения, в которых отсутствуют сведения о личности, в том числе данные о фамилии, месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), а также личная подпись обратившегося лица;

к) регистрация - действия уполномоченных должностных лиц Министерства и подведомственных организаций по внесению полных данных о поступающих обращениях в специальный накопительный документ установленной формы (журнал, книгу, регистрационно-контрольную карту) с приставлением регистрационного штампа соответствующего образца;

л) рассмотрение - комплекс действий сотрудников подразделений и организаций Министерства, связанных с ознакомлением уполномоченного на то руководителя с содержанием зарегистрированных обращений, с

дачей письменных указаний о порядке и сроках их проверки, с производством необходимых действий (объяснения, справки, запросы, ответы на них, копии документов) и с составлением мотивированного заключения, осуществляющего проверку лица по результатам этой проверки, в котором излагаются предложения о возможных решениях по существу обращения;

м) разрешение – принятие уполномоченным на то должностным лицом Министерства или подведомственной организации обоснованного и законного решения по рассмотренному обращению, письменная реализация данного решения в соответствующем управленческом документе (в приказе), распоряжении, указании и т.п. и направление письменного ответа заявителю по существу поставленных им в обращении вопросов;

н) учет – достоверное отражение уполномоченными на то сотрудниками подразделений и подведомственных организаций Министерства данных о характере, видах и количестве зарегистрированных обращений, сроках и результатах их разрешения в специальных формах отчетности органа здравоохранения и социального обеспечения о работе за конкретный период;

о) личный прием – один из официальных способов приема и регистрации поступающих в подразделения и подведомственные организации Министерства обращений в устном или письменном виде непосредственно руководителями данного органа в процессе личной встречи с заявителем, в специально отведенное для этого время, либо по разрешению руководителя осуществляющего такой прием граждан.

3. Порядок приема и регистрация обращений граждан в подразделениях и подведомственных организациях Министерства

9. Вся корреспонденция, поступающая как по почте, так и доставленная непосредственно гражданами, принимается ответственным за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан.

10. При выявлении случаев необоснованного отказа гражданам в приеме их обращений, укрытия обращений от регистрации либо введения граждан в заблуждение относительно интересующих их вопросов и претензий к работе подразделений и подведомственных организаций Министерства, виновные в этом сотрудники подразделений и подведомственных организаций Министерства должны привлекаться к ответственности в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

11. Письменные обращения граждан должны содержать наименование и адрес Министерства или должностного лица, которому они адресованы, изложение существа вопроса, фамилию, имя, отчество обращающегося (обращающихся), его (их) адрес, контактные телефоны, дату и личную (личные) подпись (подписи).

Жалоба может быть подана не позднее 3 (трех) месяцев со дня, когда гражданину стало известно о нарушении его прав, и не позднее 1 (одного) месяца со дня получения письменного или устного уведомления органа власти или должностного лица об отказе в удовлетворении требований, содержащихся в обращении.

12. К обращению могут быть приложены необходимые для рассмотрения документы или их копии.

13. При поступлении обращения в подразделение или организацию Министерства ответственный за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан обязан:

а) вскрыть пакеты, проверить соответствие присланных обращений описи (если таковая имеется), а затем поставить на первой странице обращения регистрационный штамп, где будут указаны дата поступления обращения, регистрационный номер документа.

Если при вскрытии пакета будет обнаружено отсутствие какого-либо документа или приложения к нему, об этом составляется акт, один экземпляр которого посылается отправителю, а второй приобщается к полученным документам и передается вместе с ними на

рассмотрение руководству. Конверты от поступивших по почте обращений должны быть сохранены и приложены к присланным документам;

б) зарегистрировать поступившее обращение в РКФ (регистрационно-контрольной форме), присвоить ему индивидуальный порядковый номер, зафиксировать дату поступления обращения, полные данные заявителя с указанием фамилии, имени, отчества, места проживания, контактные телефоны, количество листов поступившего документа, краткое содержание обращения. Коллективные обращения содержат букву "Кл";

в) внимательно ознакомившись с содержанием зарегистрированного обращения, уяснить для себя необходимость принятия по нему экстренных мер реагирования со стороны руководства подразделения или подведомственной организации Министерства, либо лица, которому они адресованы непосредственно;

г) в случае наличия экстренного характера обращения, в том числе относящегося к компетенции подразделения или подведомственной организации Министерства, немедленно доложить об обращении руководителю подразделения или подведомственной организации Министерства или лицу, его замещающему, и получить письменные указания о его дальнейшем движении и рассмотрении;

д) получив письменную резолюцию уполномоченного руководителя подразделения или подведомственной организации Министерства по обращению, в РКФ указать резолюцию и срок исполнения документа, передать обращение под подпись конкретному исполнителю, либо в соответствии с данными руководителем указаниями произвести другие действия;

е) при вручении обращений назначенному руководителем Министерства или подведомственной организации исполнителю в обязательном порядке проставлять в РКФ дату вручения;

ж) исполнение направленных обращений в установленный руководителем срок взять на контроль, не менее чем за 2 (два) дня до истечения установленного срока предупредить исполнителя о его окончании или о необходимости продления в установленном порядке.

14. В каждом новом календарном году нумерация вновь поступивших обращений начинается с первого номера.

15. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной, регистрационный номер, так как ведется валовой учет всех поступающих заявлений. Однако при регистрации повторного обращения в РКФ указываются все признаки и первого документа, т.е. его номер и дата. На самом повторном обращении в правом верхнем углу делается от руки или специальным штампелем отметка "Повторно".

16. Все дубликаты обращений, поступивших в подразделения или подведомственные организации Министерства, учитываются под одним регистрационным индексом первого полученного документа с добавлением порядкового номера.

17. В случае если поступившие в Министерство или подведомственные организации обращения неподведомственны и не относятся к их компетенции, такие обращения переадресуются в трехдневный срок со дня поступления тому органу власти или должностному лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов.

Обратившимся лицам в таком случае на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение граждан.

18. Зарегистрированные в другом ведомстве и направленные по подведомственности в Министерство или подведомственную организацию Министерства обращения граждан должны быть вновь зарегистрированы в Министерстве или подведомственной организации Министерства.

19. Обращения, в которых отсутствуют сведения о личности, в том числе данные о фамилии, месте жительства (месте пребывания) или работы (учебы), а также личная подпись обратившегося лица, считаются анонимными и не подлежат рассмотрению.

Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся или совершенном преступлении, направляются в орган, осуществляющий предварительное расследование.

Индивидуальные или коллективные письменные обращения, не имеющие конкретных данных об их авторах, считаются также анонимными.

20. Обращения, содержащие выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц, к рассмотрению не принимаются и после регистрации возвращаются автору с указанием мотивов.

21. Обращения, поступившие от представителя, выступающего от имени гражданина, принимаются к рассмотрению, если полномочия представителя удостоверены в порядке, предусмотренном гражданским законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

22. Устные обращения граждан в Министерство или подведомственные организации Министерства могут поступить от граждан во время личного приема руководством, по специально организованным "горячим линиям" и во время прямых эфиров по радио и телевидению.

23. Устные обращения граждан рассматриваются в тех случаях, когда изложенные в них факты и обстоятельства очевидны и не требуют дополнительной проверки, личности обращающихся известны или установлены.

На устные обращения, как правило, дается ответ в устной форме. В отдельных случаях, ввиду сложного характера вопросов, поставленных в устных обращениях граждан, либо необходимости дополнительной проверки изложенных в них фактов, поступившее обращение должно быть оформлено в письменной форме.

24. Электронные обращения граждане, поступающие в Министерство или подведомственную организацию, должны содержать изложение существа предложения, заявления, жалобы, или ходатайства, фамилию, имя, отчество обращающихся, их место жительства (место пребывания), адрес электронной почты, контактные телефоны.

К электронному обращению в электронной форме могут быть приложены относящиеся к его рассмотрению документы или их копии.

25. Министерство и подведомственные организации вправе не рассматривать поступившее письменное и электронное обращение по существу в следующих случаях:

а) в повторном обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, а предыдущее обращение того же лица по тому же вопросу было ранее рассмотрено и разрешено по существу, при условии, что указанное повторное обращение и ранее направленное обращение направлялись в Министерство или подведомственную организацию;

б) по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение;

в) обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;

г) обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц).

О данном решении в письменной форме уведомляется гражданин, направивший обращение.

Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения о личности либо указаны недостоверные сведения об обратившемся лице, в том числе данные о фамилии, месте жительства (месте пребывания) обратившегося лица;

б) выражения, оскорбляющие честь и достоинство других лиц;

в) требующие дополнительной проверки, затрагивающей права и законные интересы иных физических и юридических лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);

г) жалобы на руководителей коммерческих организаций.

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основаниям, предусмотренным подпунктами в), г) настоящего пункта, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в органы государственной власти Приднестровской

Молдавской Республики, в органы местного самоуправления, а также к их должностным лицам, к руководителям юридических лиц всех форм собственности, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

26. Ответ на электронное обращение гражданину направляется в виде электронного сообщения на указанный им адрес электронной почты либо в письменном виде, если в самом обращении содержится просьба о направлении ответа в письменном виде.

4. Организация личного приема руководителями Министерства и подведомственных организаций Министерства

27. Руководители Министерства и подведомственных организаций осуществляют личный прием граждан.

29. Личный прием граждан проводится по заранее утвержденному графику.

30. Дни и часы личного приема граждан руководителями Министерства и подведомственных организаций Министерства должны быть изложены на специальном стенде Министерства и каждой конкретной подведомственной организации Министерства в доступном месте снаружи либо сразу при входе в него.

30. Во время личного приема гражданин имеет право сделать устное заявление либо оставить письменное обращение.

31. Лицо, подающее письменное обращение на личном приеме, может представить дополнительную копию указанного обращения, на которой по его просьбе ставится дата и указывается фамилия лица, принявшего документы, после чего копия возвращается заявителю.

32. Запись граждан на личный прием осуществляет ответственный за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан.

По каждому случаю обращения гражданина на личном приеме у руководителей Министерства или подведомственной организации Министерства ответственным за организацию личного приема лицом заполняется Карточка учета приема посетителей (по форме согласно Приложению N 1 к настоящей Инструкции), в которой коротко фиксируются существо обращения, указания руководителя и к которой может быть приложено письменное обращение, переданное гражданином на личном приеме. Данная карточка учета регистрируется в Журнале учета приема посетителей (по форме согласно Приложению N 2 к настоящей Инструкции) и передается на исполнение в порядке, предусмотренном пунктом 14 настоящей Инструкции.

33. Неявка на личный прием гражданина, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие гражданина в рассмотрении обращения, руководитель Министерства или подведомственной организации Министерства вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на один месяц.

34. Личный прием граждан руководителями Министерства и подведомственных организаций Министерства осуществляется:

а) министром - не реже двух раз в месяц;
б) Заместителями Министра или уполномоченными начальниками подразделений, руководителями подведомственных организаций Министерства - один раз в конкретно установленные для каждого руководителя день недели.

35. На личный прием к руководителям Министерства или подведомственной организации Министерства не допускаются лица в состоянии опьянения либо заведомо страдающие психическими заболеваниями, расстройствами и прочими отклонениями в психике и нормах поведения (чрезвычайно возбужденные, агрессивные, с неадекватной реакцией на происходящее либо не умеющие и не желающие внятно изложить существо вопроса, с которым они прибыли на прием).

5. Рассмотрение и разрешение обращений граждан в подразделениях и подведомственных организациях Министерства

36. Ответственные за общую организацию рассмотрения и разрешение поступающих в подразделение или подведомственные организации Министерства обращения в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией, должностные лица Министерства обязаны:

а) назначать ответственного исполнителя для рассмотрения каждого поступающего обращения;

б) всесторонне вникать в существо принятых обращений граждан с получением максимально объективной и полной информации, позволяющей принять всесторонне обоснованное непредвзятое решение по результатам рассмотрения каждого конкретного обращения;

в) в пределах своей компетенции принимать своевременные и законные решения по результатам рассмотрения обращений и обеспечивать их неукоснительное исполнение;

г) не оставлять ни одно обращение без мотивированного ответа;

д) разъяснять заявителям их право и порядок обжалования принятого решения.

37. Запрещается направлять на рассмотрение жалобы или заявления непосредственному руководителю или сотруднику, действия (бездействие) которых обжалуются.

38. Сотрудникам, задействованным в приеме и рассмотрении обращений, запрещается предпринимать какие-либо действия, способные привести к разглашению ставших им известными сведений по существу обращений и результатов их проверки.

39. В случае увольнения или временного отсутствия ответственного за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан на службе (отпуск, командировка и т.п.) все находящиеся на его рассмотрении обращения граждан должны быть разрешены либо по указанию руководителя переданы сотруднику, которому поручено их рассмотрение.

40. Решения по обращениям граждан принимаются руководителями Министерства или подведомственных организаций, а по их поручению – иными сотрудниками, в срок до 1 (одного) месяца со дня поступления обращения и его регистрации.

41. Началом срока рассмотрения обращения считается день регистрации поступивших документов.

42. В исключительных случаях, когда по обращению необходимо проведение специальной проверки, истребование дополнительных материалов, установленный предельный срок рассмотрения и разрешения обращений может быть продлен руководителем соответствующего подразделения или организации Министерства, или лицом, его замещающим, но не более чем на один месяц, с сообщением об этом лицу, подавшему обращение.

43. Общий срок рассмотрения обращения не может превышать 2 (двух) месяцев, за исключением случаев, когда материалы, необходимые для принятия решения и ответа заявителю, рассматриваются в суде. В таких случаях общий срок рассмотрения обращения продлевается на весь период судебного разбирательства.

44. О результатах рассмотрения обращения гражданину направляется сообщение в течение 10 (десяти) дней с момента принятия по нему соответствующего решения.

45. Срок, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца срока, исчисляемый неделями – в соответствующий день последней недели срока.

46. В случае если окончание срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем окончания срока считается непосредственно следующий за ним рабочий день.

47. Ответ заявителю готовится на официальном (титульном) бланке Министерства или подведомственной организации Министерства, в котором рассматривалось обращение, за подписью соответственно

Министра или руководителя подведомственной организации, который поручал его рассмотрение, с указанием фамилии, телефона исполнителя и под регистрационным номером.

48. Ответ на коллективное обращение дается лицу, который первым подписал поступившее в Министерство или подведомственную организацию Министерства обращение.

49. Если дубликаты обращений поступили в подразделение или подведомственные организации Министерства от одного заявителя, но из разных инстанций, по результатам их разрешения дается письменный ответ заявителю и в каждую инстанцию, которая просила об этом сообщить.

50. Обращения, которые в соответствии с пунктом 25 настоящей Инструкции не подлежат рассмотрению и на которые не дается письменный ответ по существу, подшиваются в дело сразу после письменной резолюции руководителя, уполномоченного принимать подобные решения. На обращениях, на которые дается письменный ответ, дополнительной резолюции руководителя "в дело" не требуется.

51. Регистрация и отправление исходящей корреспонденции по обращениям граждан после подписания ее руководителем производятся ответственным за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан.

52. Рассмотренные обращения, копии ответов на них и все материалы, связанные с их проверкой и рассмотрением, должны формироваться в дела в соответствии с действующей номенклатурой и в хронологическом порядке. При этом листы с резолюциями руководства и конверты, подлежащие сохранению, также нумеруются и вносятся в опись дела.

53. Запрещается подшивать в дело нерассмотренные, неправильно или некачественно оформленные материалы по обращениям граждан, а также те, по которым нарушены сроки без разрешения уполномоченного на то руководителя подразделения или подведомственной организации Министерства.

54. Все спорные вопросы, касающиеся порядка рассмотрения и разрешения обращений в пределах настоящей Инструкции, разрешаются ответственным за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан, разъяснения и указания которого являются обязательными и могут быть отменены только министром либо лицом, его замещающим, или руководителем подведомственной организации Министерства.

6. Рассмотрения в подразделениях и подведомственных организациях Министерства документов особого контроля

55. К поступающим в подразделения и подведомственные организации Министерства документам особого контроля относятся все документы, поступающие от Президента Приднестровской Молдавской Республики, должностных лиц Администрации Президента Приднестровской Молдавской Республики, Председателя Правительства Приднестровской Молдавской Республики, должностных лиц Аппарата Правительства Приднестровской Молдавской Республики, Председателя Верховного Совета Приднестровской Молдавской Республики, Председателей Комитетов Верховного Совета Приднестровской Молдавской Республики, членов Кабинета Министров Приднестровской Молдавской Республики, депутатов Верховного Совета Приднестровской Молдавской Республики, правоохранительных органов Приднестровской Молдавской Республики, касающиеся обращений граждан.

56. Регистрация, рассмотрение и разрешение документов особого контроля в подразделениях и подведомственных организациях Министерства производится по правилам, установленным настоящей Инструкцией.

57. Ответы на документы особого контроля даются только в письменном виде и за подписью Министра или руководителя подведомственных организаций Министерства либо лица, их официально замещающего. При этом любой предварительный ответ или сообщение не

является фактом исполнения документа особого контроля и основанием для снятия его с контроля.

58. Если документ, взятый на особый контроль, направлен группой лиц, письменный ответ дается каждому лицу, кроме случаев, когда один из авторов на этом специально не настаивает.

60. В целях обеспечения должного качества и соблюдения сроков рассмотрения документов, взятых на особый контроль, материалы по результатам их исполнения и проекты ответов инициаторам не позднее чем за 5 (пять) дней до истечения установленного срока исполнения, должны быть доложены руководителю Министерства или подведомственной организации Министерства.

60. При выявлении недостатков в исполнении ответов руководитель Министерства или подведомственной организации Министерства вносит необходимые коррективы и затем подписывает ответ, если же проверка признается неудовлетворительной - дает соответствующие указания, продлевает срок рассмотрения документа.

7. Контроль за организацией работы по рассмотрению обращений граждан

61. Ответственным за организацию работы подразделений и подведомственных организаций Министерства по рассмотрению и разрешению обращений граждан, в том числе и за осуществление их личного приема в строгом соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики и настоящей Инструкцией, является должностное лицо, в подчинении которого находится ответственный за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан.

62. Указанный начальник подразделения или подведомственной организации Министерства обязан не реже одного раза в месяц заслушать ответственного за делопроизводство по рассмотрению обращений граждан и проверить состояние работы по рассмотрению и разрешению обращений, по организации личного приема граждан, внести необходимые коррективы.

63. Нарушение установленного настоящей Инструкцией порядка рассмотрения обращений граждан, неправомерный отказ в их приеме, нарушение сроков рассмотрения обращений, принятие необоснованных, нарушающих законодательство Приднестровской Молдавской Республики решений, предоставление недостоверной информации, разглашение сведений о частной жизни гражданина, влекут ответственность виновных должностных лиц в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

64. Руководители подразделений и подведомственных организаций Министерства по специально разработанной форме и в установленные сроки отчитываются по работе с обращениями граждан перед руководством Министерства или подведомственной организации Министерства.

Приложение N 1 к Инструкции о порядке
рассмотрения и разрешения
обращений граждан и организации личного приема
граждан в подразделениях и учреждениях
Министерства здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики"

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ



КАРТОЧКА
УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

N _____ г. Тирасполь " _____ " _____ 20__ г.

Фамилия, имя, отчество заявителя: _____

Место работы заявителя и занимаемая должность: _____

Социальное положение: _____

Адрес: _____

Краткое содержание вопроса: _____

Исполнители: _____

Результат рассмотрения заявления _____

Когда и кем дан ответ: _____

Фамилия ведущего прием
Министр здравоохранения

(фамилия, имя, отчество руководителя)

Приложение N 2 к Инструкции о порядке
рассмотрения и разрешения
обращений граждан и организации личного приема граждан
в подразделениях и учреждениях
Министерства здравоохранения
Приднестровской Молдавской Республики"

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Разворот слева

N п/п	Дата	ФИО, адрес, социальное положение заявителя	Краткое содержание заявления
1	2	3	4

Разворот справа

Полученный ответ	Исполнители
5	6