

Административного регламента исполнения муниципальной услуги "Рассмотрение обращений граждан"

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Административный регламент исполнения муниципальной услуги Муниципальным учреждением здравоохранения «Бийский центр медицинской профилактики», далее - Регламент) "Рассмотрение обращений граждан" (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества организации работы с письменными и устными обращениями граждан и определяет сроки и последовательность исполнения административных процедур, связанных с реализацией гражданином Российской Федерации (далее - гражданин) закрепленного за ним Конституцией Российской Федерации права на обращение в муниципальные органы, а также устанавливает порядок рассмотрения обращений граждан должностными лицами муниципального учреждения здравоохранения «Бийский центр медицинской профилактики».

1.1. Наименование муниципальной услуги

«Рассмотрение обращения граждан»

1.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу «Рассмотрение обращения граждан» исполняет муниципальное учреждение здравоохранения «Бийский центр медицинской профилактики» в пределах предоставленных полномочий.

1.3. Нормативно-правовое регулирование исполнения муниципальной услуги

Исполнение муниципальной услуги по рассмотрению обращений граждан осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

1.3.1.. Конституция Российской Федерации (газета "Российская газета" от 25 декабря 1993 года N 237). (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ)

Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях

"Российская газета", N 7, 21.01.2009,

"Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445,

"Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009.

1.3.2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 95, 05.05.2006,

"Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060,

"Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006.

1.3.3. Федеральный закон от 2 марта 2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

1.3.4. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»; Первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", N 165, 29.07.2006, "Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451, "Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006.

1.3.5. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях по защите информации»;

1.3.6. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях "Российская газета", N 247, 23.12.2009,

"Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626

1.3.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)".

Первоначальный текст документа опубликован в издании

"Собрание законодательства РФ", 21.11.2005, N 47, ст. 4933.

1.4. Результат исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращения граждан».

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги может являться:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

- либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомление заявителей,

- либо подготовка сопроводительных писем о возвращении письменных обращений граждан, присланных не по принадлежности, в установленные сроки,

- либо отказ направившему обращение с сообщением о недопустимости злоупотребления правом или с сообщением о не поддающемся прочтению текста в обращении, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

1.5. Описание заявителей муниципальной услуги

Заявителем муниципальной услуги является:

Граждан Российской Федерации, иностранный гражданин и лица без гражданства (далее - заявители), а также лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу наделения их заявителями в порядке, установленном законодательством Российской Федерации

Федерации, полномочиями выступать от их имени при взаимодействии с муниципальными органами.

Для целей настоящего регламента используются следующие термины:

административный регламент исполнения муниципальной и государственной услуги - нормативный правовой акт, определяющий сроки и последовательность действий и/или принятия решений должностными лицами МУЗ «бийский центр медицинской профилактики»;

административная процедура - последовательность действий должностных лиц при исполнении муниципальной услуги;

обращение гражданина (далее обращение) - направленные в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменные предложение, заявление или жалоба, а также устное обращение гражданина в государственный орган, орган местного самоуправления;

повторное обращение - обращение, поступившее от одного и того же автора по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен полученным ответом,;

предложение - рекомендация гражданина по совершенствованию законов и иных нормативных правовых актов, деятельности государственных органов и органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

заявление - просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, либо сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатков в работе органов местного самоуправления и должностных лиц, либо критика деятельности указанных органов и должностных лиц;

жалоба - просьба гражданина о восстановлении или защите его нарушенных прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц;

должностное лицо – лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно-хозяйственные функции в государственном органе или органе местного самоуправления;

коллективное обращение - обращение двух и более граждан по общему для них вопросу, а также обращение, принятое на митинге или собрании путем голосования (подписанное инициаторами коллективного обращения) или путем сбора подписей;

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Рассмотрение обращения граждан»

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальное учреждение здравоохранения «Бийский центр медицинской профилактики».

2.3. Результат исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращения граждан».

Конечным результатом исполнения муниципальной услуги может являться:

- письменный или устный ответ на все поставленные в обращении вопросы с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений;

- необходимые действия, осуществленные в связи со всеми поставленными вопросами с учетом принятых мер по ранее поступившим обращениям того же автора и существа данных ему ответов и разъяснений.

- либо подготовка сопроводительных писем о направлении письменных обращений по принадлежности и уведомление заявителей,

- либо подготовка сопроводительных писем о возвращении письменных обращений граждан, присланных не по принадлежности, в установленные сроки,

- либо отказ направившему обращение с сообщением о недопустимости злоупотребления правом или с сообщением о не поддающемся прочтению текста в обращении, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.4. Сроки исполнения муниципальной услуги

2.4.1. Сроки исполнения документов исчисляются в календарных днях: поступившие из вышестоящих органов исполнительной власти — с даты подписания (утверждения), из других организаций и учреждений — с даты их регистрации секретарем.

2.4.2. Сроки исполнения документов определяются исходя из срока, установленного вышестоящей организацией, направившей документ, или сроков, установленных законодательством:

- служебная корреспонденция (письма) предприятий — в срок до одного месяца; письма, не требующие специального изучения и (или) проверки, рассматриваются безотлагательно в срок не более 15 рабочих дней;

- депутатские запросы — в течение 15 дней;

- обращения депутатов, содержащие просьбы о рассмотрении писем граждан, — в месячный срок, остальная депутатская переписка квалифицируется как служебная корреспонденция;

- постановления, решения вышестоящих органов — согласно указанному сроку или в течение 30 дней, если срок не указан.

- в случае если обращение написано на иностранном языке или точечно-рельефным шрифтом слепых, срок рассмотрения обращения увеличивается на время, необходимое для перевода.

2.4.3. Если по объективным причинам возникает необходимость изменения срока исполнения документа, должностное лицо, на которое возложено его исполнение, не позднее чем за три дня до истечения срока исполнения представляет на имя давшего поручение руководителя служебную записку с мотивированной просьбой о продлении срока исполнения с дальнейшей подготовкой промежуточного ответа о продлении срока инициатору документа. В противном случае документ считается не исполненным в срок.

2.4.4. В случаях, если для рассмотрения обращения требуется дополнительное изучение и проверка (истребование дополнительных материалов либо принятие иных мер), срок рассмотрения обращения может быть продлен главным врачом не более чем на 30 дней.

В этих целях должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, не позднее чем за 3 дня до истечения срока рассмотрения обращения представляет главному врачу служебную записку, согласованную с заместителем главного врача, курирующим раздел работы с жалобами и обращениями граждан, с обоснованием необходимости продления срока рассмотрения обращения.

2.4.5. В случае продления срока рассмотрения обращения в адрес гражданина направляется уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

2.5.1.. Конституция Российской Федерации (газета "Российская газета" от 25 декабря 1993 года N 237). (с учетом поправок, внесенных Законами РФ о поправках к Конституции РФ от 30.12.2008 N 6-ФКЗ, от 30.12.2008 N 7-ФКЗ)

Официальный текст Конституции РФ с внесенными в нее поправками от 30.12.2008 опубликован в изданиях

"Российская газета", N 7, 21.01.2009,

"Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445,

"Парламентская газета", N 4, 23-29.01.2009.

2.5.2. Федеральный закон от 2 мая 2006 года N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации"

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 95, 05.05.2006,

"Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст. 2060,

"Парламентская газета", N 70-71, 11.05.2006.

2.5.3. Федеральный закон от 2 марта 2007 N 25-ФЗ «О муниципальной службе в Российской Федерации»;

2.5.4. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»;

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 165, 29.07.2006,

"Собрание законодательства РФ", 31.07.2006, N 31 (1 ч.), ст. 3451,

"Парламентская газета", N 126-127, 03.08.2006.

2.5.5. Федеральный закон от 27 июля.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях по защите информации»;

2.5.6. Распоряжения Правительства Российской Федерации от 17 декабря 2009 года № 1993-р «Сводный перечень первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями»

Первоначальный текст документа опубликован в изданиях

"Российская газета", N 247, 23.12.2009,

"Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626

2.5.7. Постановление Правительства Российской Федерации от 11 ноября 2005 года N 679 "О порядке разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций (предоставления государственных услуг)". Первоначальный текст документа опубликован в издании "Собрание законодательства РФ", 21.11.2005, N 47, ст. 4933.

2.6. Требования к документам, предоставляемым Заявителем

2.6.1. При письменном обращении гражданин указывает либо наименование муниципального учреждения здравоохранения, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, ставит личную подпись и дату.

2.6.2. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

2.6.3. Гражданин при устном обращении сообщает фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), место жительства, суть обращения.

2.7. Перечень оснований для отказа в исполнении муниципальной услуги

2.7.1. МУЗ «Бийский центр медицинской профилактики», кому направлено обращение, вправе не рассматривать его по существу, если:

— в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении гражданина не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения, вправе подготовить предложение (в связи с бесосновательностью очередного обращения) о прекращении переписки с гражданином по данному вопросу, при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в МУЗ «Бийский центр медицинской профилактики». В случае принятия главным врачом (в письменной форме) решения о нецелесообразности продолжения переписки с гражданином по данному вопросу в адрес гражданина направляется уведомление о прекращении с ним переписки по данному вопросу;

- по вопросам, содержащимся в обращении, имеется вступившее в законную силу судебное решение. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Гражданину, направившему обращение, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

- в обращении не указаны фамилия обратившегося гражданина или почтовый адрес для ответа;
- от гражданина поступило заявление о прекращении рассмотрения обращения;
- обращение направлено лицом, которое решением суда, вступившим в законную силу, признано недееспособным;
- обращение подано в интересах третьих лиц, которые возражают против его рассмотрения (кроме недееспособных лиц);
- текст письменного обращения не поддается прочтению. Гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению, сообщается о невозможности прочесть текст обращения.
- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений

2.7.2. Об отказе в рассмотрении обращения по существу письменно сообщается обратившемуся гражданину.

2.7.3. Если гражданин устранил причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан ранее, вновь направленное обращение гражданина рассматривается МУЗ «Бийский центр медицинской профилактики» в порядке, установленном настоящим Регламентом

2.7.4. Если в обращении содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.8. Сведения о возмездности (безвозмездности) оплаты услуги

Муниципальная услуга «Рассмотрение обращения граждан» в МУЗ «Бийский центр медицинской профилактики» предоставляется бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

2.9.1. При регистрации и исполнении письменного обращения выделяют следующие административные процедуры и максимальные сроки:

- прием и регистрация письменного обращения – в день обращения;
- направление письменного обращения на рассмотрение по подведомственности - 7 дней со дня регистрации;
- рассмотрение ответственным исполнителем письменного обращения, принятие по нему решения и направление ответа - 30 дней со дня регистрации.

2.10. Требования к местам исполнения муниципальной услуги

2.10.1 Помещение, в котором осуществляется прием граждан, должно обеспечивать:

комфортное расположение гражданина и должностного лица;

наличие системы вентиляции воздуха;

возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;

телефонную связь;

возможность копирования документов;

доступ к основным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции МУЗ «Бийский центр медицинской профилактики»;

доступ к правовым актам, регулирующим исполнение муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А 4;

соблюдение мер безопасности: обеспечение противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.10.2. Места ожидания личного приема должны соответствовать комфортным условиям для заявителей, оборудованы стульями, столами, обеспечены канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

Блок – схема исполнения муниципальной услуги «Рассмотрение обращения граждан»

