



ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

от 14.07.2021

№ 152

О внесении изменений в приказ Департамента здравоохранения Ивановской области от 17.02.2021 № 33 «Об утверждении административного регламента исполнения Департаментом здравоохранения Ивановской области государственной функции «Рассмотрение обращений граждан»

Руководствуясь подпунктом 4.3.13 пункта 4.3 Положения о Департаменте здравоохранения Ивановской области, утвержденного постановлением Правительства Ивановской области от 28.12.2012 № 578-п «Об утверждении Положения о Департаменте здравоохранения Ивановской области», в целях совершенствования механизма рассмотрения обращений граждан в Департаменте здравоохранения Ивановской области, **п р и к а з ы в а ю:**

1. Внести в приказ Департамента здравоохранения Ивановской области от 17.02.2021 № 33 «Об утверждении административного регламента исполнения Департаментом здравоохранения Ивановской области государственной функции «Рассмотрение обращений граждан» (далее - приказ) следующие изменения:

1.1. В приложение к приказу:

1.1.1. Подпункт 2.5.1 пункта 2.5 изложить в следующей редакции:

«2.5.1. Максимальный срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней со дня регистрации обращения в Департаменте, за исключением обращений, касающихся организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части вызова врача на дом, организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части прикрепления к организации, нехватки врачей и среднего медицинского персонала в медицинских организациях, срок рассмотрения которых не должен превышать 20 дней со дня регистрации обращения в Департаменте, а также обращений, содержащих благодарности пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью, срок рассмотрения которых не должен превышать 10 дней со дня регистрации обращения в Департаменте.

Регистрация обращения осуществляется в течении 3 дней со дня поступления обращения».

1.1.2. В пункте 3.1.4:

1.1.2.1 Абзац 5 подпункта 3.1.4.4 изложить в следующей редакции:

«Указанные действия выполняются исполнителем в срок, позволяющий подготовить и направить заявителю ответ на обращение в 30-дневный срок со дня его регистрации в Департаменте, за исключением обращений, касающихся организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части вызова врача на дом, организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части прикрепления к организации, нехватки врачей и среднего медицинского персонала в медицинских организациях, в отношении которых указанные действия выполняются в срок, позволяющий подготовить и направить заявителю ответ на обращение в 20-дневный срок со дня его регистрации в Департаменте, а также обращений, содержащих благодарности пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью, в отношении которых указанные действия выполняются в срок, позволяющий подготовить и направить заявителю ответ на обращение в 10-дневный срок.».

1.1.2.2 Абзац 7 подпункта 3.1.4.4 изложить в следующей редакции:

«Для решения вопроса о продлении срока рассмотрения обращения непосредственный исполнитель готовит служебную записку с обоснованием необходимости продления срока и представляет директору Департамента (или лицу, замещающему директора Департамента) первому заместителю директора Департамента, заместителю директора Департамента не менее чем за 10 дней до истечения срока исполнения (продление срока исполнения обращений, содержащих благодарности пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью не допускается).».

1.1.2.3. Подпункт 3.1.4.7 изложить в следующей редакции:

«3.1.4.7. Заявителю, срок рассмотрения обращения которого продлен, исполнитель не позднее чем за 3 дня до истечения 30-дневного срока со дня регистрации обращения в Департаменте (до истечения 20-дневного срока в отношении обращений, касающихся организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части вызова врача на дом, организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части прикрепления к организации, нехватки врачей и среднего медицинского персонала в медицинских организациях, а также 10-дневного срока в отношении обращений, содержащих благодарности пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью) направляет уведомление о продлении срока рассмотрения обращения.».

1.1.2.4. Подпункт 3.1.4.12 изложить в следующей редакции:

«3.1.4.12. Максимальный срок выполнения настоящего административного действия - 21 день со дня регистрации обращения (11 дней со дня регистрации обращений, касающихся организации оказания

медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части вызова врача на дом, организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно-поликлинических условиях в части прикрепления к организации, нехватки врачей и среднего медицинского персонала в медицинских организациях; 1 день со дня регистрации обращений, содержащих благодарности пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью).».

1.1.3 Изложить Блок-схему осуществления государственной функции «Рассмотрение обращений граждан» в новой редакции согласно приложению к настоящему приказу.

2. Начальнику управления кадрового, правового обеспечения и делопроизводства Беличкиной М.В. ознакомить с настоящим приказом первого заместителя директора Департамента - статс - секретаря, заместителей директора Департамента, начальников и заместителей начальников структурных подразделений Департамента под роспись.

3. Начальникам и заместителям начальников структурных подразделений довести настоящий приказ до государственных гражданских служащих Департамента под роспись.

4. Государственным гражданским служащим Департамента неукоснительно соблюдать административный регламент исполнения Департаментом государственной функции «Рассмотрение обращений граждан» с учетом внесенных настоящим приказом изменений.

5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя директора Департамента — статс — секретаря Буянкина А.Е.

**Член Правительства Ивановской
области — директор Департамента
здравоохранения Ивановской области**



А.М. Фокин

Приложение к
приказу Департамента здравоохранения
Ивановской области
от 14.04.2021 № 152

«Блок-схема осуществления государственной функции
«Рассмотрение обращений граждан»

Регистрация обращения
(в течение 3 дней)

исполнитель: секретарь или лицо, его замещающее

\\

Рассмотрение обращения
определенный руководством Департамента ответственный исполнитель или
группа исполнителей

\\

Ответ заявителю (в течение 30 дней со дня регистрации в Департаменте, за исключением обращений, касающихся организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно- поликлинических условиях в части вызова врача на дом, организации оказания медицинской помощи взрослым в амбулаторно- поликлинических условиях в части прикрепления к организации,	Переадресация обращения по подведомственности и (в течение 7 дней со дня регистрации), уведомление заявителя о переадресации	Продление срока рассмотрения обращений 1) служебная записка директору Департамента (или лицу, его замещающему), первому заместителю директора Департамента, заместителю директора Департамента о продлении срока за 10 дней до окончания срока рассмотрения обращения (продление срока исполнения обращений, содержащих благодарности	Ответ по существу обращения не дается 1) не указаны фамилия и адрес (в том числе адрес электронной почты) заявителя; 2) наличие в обращении нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи; 3) текст обращения не поддается прочтению; 4) текст письменного
---	---	---	--

нехватки врачей и среднего медицинского персонала в медицинских организациях — ответ дается в течение 20 дней со дня регистрации обращения в Департаменте, а также обращений, содержащих благодарности пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью - ответ дается в течение 10 со дней регистрации обращения в Департаменте)

пациентов и их родственников, обратившихся за медицинской помощью не допускается).; 2) уведомление заявителя о продлении срока не позднее чем за 3 дня до окончания срока рассмотрения

обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы; 5) в обращении содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались ответы; 6) если ответ не может быть дан без разглашения охраняемой законом тайны.

».