

## **Приказ Министерства здравоохранения Приднестровской Молдавской Республики**

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и юридических лиц, а также общественных объединений 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 № 8166*

*(Редакция на 24 ноября 2021г.)*

В соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 8 декабря 2003 года № 367-3-III «Об обращениях граждан» (САЗ 03-50) с изменениями и дополнениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 18 мая 2009 года № 758-ЗИД-IV (САЗ 09-21); от 26 июня 2012 года № 107-ЗИД-V (САЗ 12-27), от 25 апреля 2016 года № 114-ЗИД-VI (САЗ 16-17), Постановлением Правительства Приднестровской Молдавской Республики от 6 апреля 2017 года № 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 № 148 (САЗ 17-25), от 7 декабря 2017 года № 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 юридических лиц, а также общественных объединений 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 № 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 № 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**

г. Тирасполь  
27 декабря 2017 г.  
№ 742

**А. Гуранда**

Приложение к Приказу  
Министерства здравоохранения  
Приднестровской Молдавской Республики  
от 27 декабря 2017 г. № 742

### **Инструкция**

о порядке рассмотрения и разрешения обращений граждан и юридических лиц, а также общественных объединений 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 юридических лиц, а также общественных объединений 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 и юридических лиц, а также общественных объединений, 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 и юридических лиц, а также общественных объединений назначается приказом министра или руководителя подведомственной организации и обеспечивает организацию делопроизводства в соответствии с настоящей Инструкцией.

4. Делопроизводство по поступающим обращениям граждан и юридических лиц, а также общественных объединений 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 юридических лиц, а также общественных объединений 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 юридических лиц, а также общественных объединений 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. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные понятия и термины:

а) гражданин – гражданин Приднестровской Молдавской Республики, иностранный гражданин, лицо без гражданства;

б) юридическое лицо – организация любой организационно-правовой формы и формы собственности, зарегистрированная и осуществляющая деятельность в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Общественное объединение – добровольное, самоуправляемое, некоммерческое формирование, созданное по инициативе граждан, объединившихся на основе общности интересов для реализации общих целей, указанных в уставе общественного объединения.

В тексте настоящей Инструкции понятие «юридическое лицо» включает в себя понятие «общественное объединение», если иное не предусмотрено настоящей Инструкцией;

в) заявитель – гражданин либо юридическое лицо, а также общественное объединение;

г) обращение заявителя (далее – обращение) – направленное в Министерство либо его подведомственную организацию или должностному лицу (руководителю) Министерства (подведомственной Министерству организации) в устной, письменной форме или в форме электронного документа предложение, заявление, жалоба, ходатайство, в том числе коллективное обращение или петиция, а также устное обращение гражданина в Министерство либо его подведомственную организацию или к руководителю Министерства (подведомственной Министерству организации);

д) предложение – рекомендация заявителя по совершенствованию законов и (или) иных нормативных правовых актов, деятельности органов государственной власти, органов местного самоуправления, развитию общественных отношений, улучшению социально-экономической и иных сфер деятельности государства и общества;

е) заявление – устная или письменная просьба заявителя, направленная на устранение конкретных правонарушений или реализацию прав и законных интересов граждан и юридических лиц, установленных законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

ж) жалоба – требование заявителя о восстановлении его прав, свобод или законных интересов либо прав, свобод или законных интересов других лиц, нарушенных действиями (бездействием),

решениями органов государственной власти и управления, органов местного самоуправления, должностными лицами, работниками юридических лиц;

з) ходатайство – письменное обращение заявителя с просьбой о признании за ним определенного статуса, прав, гарантий и льгот с предоставлением документов, их подтверждающих, а также просьба заявителя в поддержку просьбы иного лица о признании за ним определенного статуса, прав и свобод;

и) коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

к) петиция – коллективное обращение заявителей в Министерство о необходимости проведения общественных реформ или внесения изменений и дополнений в законодательство Приднестровской Молдавской Республики;

л) повторное обращение – обращение, поступившее от одного и того же заявителя (группы заявителей) по одному и тому же вопросу не менее двух раз в Министерство или одному и тому же должностному 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.

Под должностным лицом в настоящем Инструкции следует понимать лицо, постоянно, временно или по специальному полномочию осуществляющее функции представителя власти либо выполняющее организационно-распорядительные, административно- хозяйственные функции в Министерстве (подведомственной Министерству организации).

### 3. Порядок приема и регистрация обращений заявителей 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 заявителей.

10. При выявлении случаев необоснованного отказа заявителям в приеме их обращений, укрытия обращений от регистрации либо введения заявителей, 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:

а) наименование Министерства (его подведомственной организации), либо фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица, которому направляется обращение;

б) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) гражданина (граждан), адрес его (их) места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

в) изложение сути обращения;

г) личную подпись гражданина (граждан) и дату.

Письменные обращения юридических лиц и общественных объединений должны содержать:

а) наименование Министерства (его подведомственной организации), фамилию, имя, отчество его должностного лица (с указанием наименования должности), которому направляется обращение;

б) свои наименование и юридический адрес, а также почтовый адрес при его несовпадении с юридическим;

в) изложение сути обращения;

г) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), должность лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, общественного объединения;

д) личную подпись лица, уполномоченного в установленном законом порядке подписывать обращения от имени юридического лица, общественного объединения, заверенную печатью юридического лица, общественного объединения, и дату.

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

12. Жалоба может быть подана не позднее 1 (одного) месяца с момента, когда заявителю стало известно о нарушении его прав, и не позднее 3 (трех) месяцев со дня получения письменного или устного уведомления Министерства (подведомственной Министерству организации) или должностного лица об отказе в удовлетворении требований, содержащихся в обращении, за исключением случаев, когда законодательством Приднестровской Молдавской Республики предусмотрены иные сроки рассмотрения жалоб.

Пропущенный по уважительной причине срок подачи жалобы может быть продлен по решению руководителей Министерства, подведомственных организаций при предоставлении обратившимся лицом подтверждающих документов.

13. При поступлении обращения в подразделение или организацию Министерства ответственный за делопроизводство по рассмотрению обращений заявителей 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 штампом 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 решение поставленных в письменном обращении вопросов не относится к компетенции Министерства или подведомственной организации, такое обращение направляется в течение 3 (трех) рабочих дней со дня поступления тому органу государственной власти, органу государственного управления, органу местного самоуправления или должностному лицу, юридическому лицу, к компетенции которых относится решение поставленных в них вопросов. В случае если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких органов, должностных лиц, юридических лиц, то копии указанного обращения направляются в соответствующие органы государственной власти, органы государственного управления, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам, юридическим лицам.

Министерство или подведомственная организация при направлении письменного обращения на рассмотрение в другой орган или иному должностному лицу, юридическому лицу может в случае необходимости запрашивать в указанных органах или у должностного лица, юридического лица копии документов о результатах рассмотрения письменного обращения.

Обратившимся заявителям в случаях, указанных в части первой настоящего пункта, на личном приеме или в письменном ответе сообщается, кому направлено поступившее обращение.

В случаях, если в устном обращении, поступившем от заявителя в ходе личного приема, по специально организованном «телефонам доверия», «горячим линиям», во время прямых эфиров по радио и телевидению, если в электронном обращении, направленном на официальный сайт в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию Министерства или подведомственной организации, то заявителю дается разъяснение, куда и в каком порядке ему следует обратиться.

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

19. В случае если в письменном обращении отсутствуют сведения, указанные в частях первой и второй пункта 11 настоящей Инструкции, обращение может быть оставлено без рассмотрения. Рассмотрение обращения прекращается, если в ходе проверки было установлено, что заявитель указал ложные сведения, указанные в пункте 11 настоящей Инструкции. В указанных случаях об оставлении обращения без рассмотрения, о прекращении рассмотрения обращения сообщается заявителю при наличии в обращении адреса места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы), почтового адреса или контактного номера телефона заявителя – гражданина или юридического (почтового) адреса или контактного номера телефона заявителя – юридического лица.

Если в обращениях, указанных в части первой настоящего пункта, содержатся сведения о массовом нарушении прав и свобод человека и гражданина, то эти обращения рассматриваются в общем порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Если в обращениях, указанных в части первой настоящего пункта, содержатся сведения о готовящемся или совершенном преступлении, они подлежат направлению в орган, осуществляющий предварительное расследование.

20. Обращения, содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи, не рассматриваются. В данном случае заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом.

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. От заявителей во время личного приема могут поступать в Министерство, подведомственные организации Министерства, к министру, а также к руководителям подведомственных организаций Министерства устные обращения. Устные обращения могут также поступать по специально организованном «телефонам доверия», «горячим линиям», 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 направляются в Министерство или подведомственную организацию посредством глобальной сети Интернет на адрес электронной почты либо путем заполнения специальной формы на официальном сайте Министерства или подведомственной организации (при наличии), в специальном разделе, предназначенном для подачи электронных обращений, в специальном разделе, предназначенном для формата «вопрос-ответ», а также в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет. Указанные способы направления электронных обращений являются средством взаимодействия граждан и юридических лиц, основанным на обмене информацией в специальной рубрике на официальном сайте Министерства или подведомственной организации (при наличии), а также в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет.

Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом, а также частью четвертой пункта 17 настоящей Инструкции.

Электронные обращения, за исключением обращений, направленных на официальный сайт в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, должны содержать адрес электронной почты заявителя, а также должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 11 настоящей Инструкции, за исключением требования о наличии личной подписи.

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.

Не подлежат рассмотрению электронные обращения:

а) в которых отсутствуют сведения, предусмотренные пунктом 11 настоящей Инструкции, за исключением случаев, предусмотренных частью третьей пункта 24 настоящей Инструкции;

б) содержащие нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица (работника), а также членов его семьи;

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

В случае если поступившее электронное обращение не подлежит рассмотрению по основанию, предусмотренному подпунктом в) части первой настоящего пункта, заявителю сообщается о его праве на обращение в письменной форме в органы государственной власти, органы государственного управления, органы местного самоуправления, а также к должностным лицам, к руководителям юридических лиц, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов.

26. Ответ на электронное обращение заявителю 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.

Ответ на электронное обращение, направленное на официальный сайт Министерства в специальный раздел, предназначенный для формата «вопрос-ответ», в программах для мгновенного обмена сообщениями посредством глобальной сети Интернет, заявителю направляется в той же форме.

#### 4. Организация личного приема руководителями Министерства и подведомственных организаций Министерства

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

28. Личный прием заявителей проводится согласно графику приема, утверждаемому руководителями Министерства и подведомственных организаций. Указанный график должен быть вывешен в доступном для заявителей месте.

29. 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.

33. 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 № 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 № 2 к настоящей Инструкции) и передается на исполнение в порядке, предусмотренном пунктом 14 настоящей Инструкции.

34. Неявка на личный прием заявителя, подавшего обращение, не препятствует рассмотрению обращения. Признав необходимым личное участие заявителя в рассмотрении обращения, руководитель Министерства или подведомственной организации вправе перенести его рассмотрение на новый срок, но не более чем на 1 (один) месяц.

35. 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.

#### 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.

По итогам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- а) о полном или частичном удовлетворении жалобы, восстановлении нарушенного права заявителя;
- б) об отказе в полном или частичном удовлетворении жалобы;
- в) о направлении жалобы по подведомственности.

Решение по жалобе должно быть мотивированным со ссылкой на конкретные нормативные правовые акты Приднестровской Молдавской Республики, содержать указание об отмене или

изменении обжалуемого решения, принятого Министерством или подведомственной организацией, о необходимости привлечения должностного лица, работника, принявшего незаконное решение, к установленной законом ответственности, а также о порядке обжалования принятого решения.

Если жалоба признана подлежащей удовлетворению полностью или частично, орган государственной власти, Министерство или подведомственная организация, принявшие решение по жалобе, обязаны принять необходимые меры для восстановления нарушенного права заявителя, принести ему извинения в письменном виде, а также по просьбе заявителя проинформировать об этом заинтересованных в рассмотрении жалобы лиц.

В случае несогласия с решением, принятым Министерством или подведомственной организацией, заявитель вправе обжаловать его в вышестоящей инстанции или в суде в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

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 в письменной форме заявителю в течение 5 (пяти) рабочих дней с момента принятия решения о продлении.

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 заявителю направляется сообщение в течение 5 (пяти) рабочих 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.

Ответы на обращения должны быть по содержанию обоснованными и мотивированными, должны быть составлены на любом из официальных языков, в необходимых случаях со ссылкой на действующее законодательство Приднестровской Молдавской Республики, содержать конкретные факты, опровергающие или подтверждающие каждый довод заявителя, с разъяснением их права и порядка обжалования принятого решения.

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 Правительства 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. Ответственными за организацию работы подразделений Министерства и подведомственных организаций по рассмотрению и разрешению обращений заявителей в строгом соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, являются начальники подразделений Министерства и подведомственных организаций (в период их временного отсутствия заместители начальников подразделений), в подчинении которых находятся работники (служащие), осуществляющие рассмотрение обращений заявителей.

Ответственным за организацию личного приема заявителей является лицо, уполномоченное руководителем Министерства, подведомственной организации.

62. Указанный в пункте 61 настоящей Инструкции 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.

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

КАРТОЧКА УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

№ \_\_\_\_\_ 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)

ЖУРНАЛ УЧЕТА ПРИЕМА ПОСЕТИТЕЛЕЙ

Разворот слева

№ п/п	Дата	ФИО, адрес, социальное положение заявителя	Краткое содержание заявления
1	2	3	4

Разворот справа

Полученный ответ	Исполнители
5	6