



МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

(Минздрав России)

П Р И К А З

26 февраля 2013г.

№ 92

Москва

Об утверждении плана мероприятий по устранению недостатков в организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации, выявленных в ходе контрольного мероприятия Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, проведенного с 4 по 8 февраля 2013 года

С целью совершенствования работы и соблюдения действующего законодательства по работе с обращениями граждан п р и к а з ы в а ю:

1. Утвердить план мероприятий по устранению недостатков в организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Российской Федерации, выявленных в ходе контрольного мероприятия Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций, проведенного с 4 по 8 февраля 2013 года, согласно приложению.

2. Департаменту управления делами и кадров (С.П. Горисов) направить копию настоящего приказа в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций до 25 февраля 2013 года.

Министр

В.И. Скворцова

План
мероприятий по устранению недостатков в организации работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения Российской Федерации, выявленных в ходе контрольного мероприятия
Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций
с 4 по 8 февраля 2013 года

№ п/п	Наименование мероприятия	Ответственный	Срок исполнения
1.	Разместить на официальном сайте Министерства в разделе «Общественная приемная» дополнительно следующие нормативно-правовые акты, регламентирующие работу с обращениями граждан и организаций: - Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»; - Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»; - Указ Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 598 «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения».	Департамент управления делами и кадров Департамент международного сотрудничества и связей с общественностью	март 2013 г.
2.	Укомплектовать в кратчайшие сроки выделенное место для матери и ребенка в помещении Общественной приемной средствами личной гигиены.	Департамент управления делами и кадров	март 2013 г.

3.	<p>Установить Государственный флаг Российской Федерации и Государственный герб Российской Федерации в кабинете Общественной приемной, специально оборудованном для проведения приема руководством Министерства и руководителями структурных подразделений Министерства.</p>	<p>Департамент управления делами и кадров</p>	<p>апрель 2013 г.</p>
4.	<p>Направить на обучение по организации приема граждан в режиме видеоконференц-связи, изучению методики по работе с обращениями граждан сотрудников Департамента управления делами и кадров Министерства в Управление Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан и организаций.</p>	<p>Департамент управления делами и кадров Департамент информационных технологий и связи</p>	<p>май 2013 г.</p>
5.	<p>Привести Административный регламент предоставления Министерством здравоохранения Российской Федерации государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленный законодательством Российской Федерации срок» утвержденный приказом Министерства от 15.10.2012 № 414н в соответствие с постановлением Правительства Российской Федерации от 03.12.2012 № 1254 «О внесении изменений в п. 1 Правил разработки и утверждения административных регламентов представления государственных услуг» в части замены формулировки предоставления государственной услуги» на формулировку «исполнение государственных функций» в отношении обращений граждан.</p>	<p>Департамент управления делами и кадров Правовой департамент</p>	<p>сентябрь 2013 г.</p>
6.	<p>Завершить работу по модернизации базы данных Министерства по работе с обращениями граждан и окончательной интеграции ее в системе межведомственного электронного документооборота.</p>	<p>Департамент информационных технологий и связи</p>	<p>декабрь 2013 г.</p>

7.	<p>Рассмотреть возможность укрупнения отдела по работе с обращениями граждан и организации приема населения Департамента управления делами и кадров, а также структурных подразделений профильных департаментов, занимающихся рассмотрением обращений граждан, выделения отдельных рабочих групп для указанной работы с учетом загрузки работников Министерства.</p>	<p>Департамент управления делами и кадров департаменты Министерства</p>	<p>в течение 2013 г.</p>
8.	<p>Продолжить практику рассмотрения жалоб на нарушения Федерального закона от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» с выездом на место.</p>	<p>Департаменты Министерства</p>	<p>по мере необходимости</p>
9.	<p>Использовать имеющиеся в Министерстве возможности видеоконференц-связи для совершенствования работы с обращениями граждан.</p>	<p>Департамент управления делами и кадров Департамент информационных технологий и связи</p>	<p>по мере необходимости</p>
10.	<p>Принять меры по дальнейшему совершенствованию правоприменительной практики Федерального закона от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления».</p>	<p>Департаменты Министерства</p>	<p>постоянно</p>
11.	<p>Обеспечение соблюдения сроков рассмотрения обращений граждан, установленных Федеральными законами от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» и от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», приказом Министерства здравоохранения Российской Федерации от 15.10.2012 № 414н «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством здравоохранения Российской Федерации государственной услуги «Организация приема граждан, своевременного и полного рассмотрения их обращений, поданных в</p>	<p>Департаменты Министерства</p>	<p>постоянно</p>

	устной или письменной форме, принятие по ним решений и направление ответов в установленном законодательством Российской Федерации срок».		
12.	Повысить эффективность служебных проверок и персональную ответственность исполнителей за нарушения, допущенные при рассмотрении обращений граждан. Освоить и внедрить практику служебных проверок по вопросам качества организации работы с обращениями граждан и знанию законодательства Российской Федерации в этой области в подведомственных Министерству Федеральной службе по надзору в сфере здравоохранения, Федеральном медико-биологическом агентстве.	Департамент управления делами и кадров департаменты Министерства	постоянно
13.	Проводить анализ заявлений, жалоб, предложений граждан в тематическом, социальном, региональном и временном аспектах, шире использовать его результаты для выработки оптимальных управленческих решений по вопросам охраны здоровья граждан Российской Федерации в целях реализации Указа Президента Российской Федерации от 07.05.2012 № 598 «О совершенствовании государственной политики в сфере здравоохранения».	Департамент управления делами и кадров департаменты Министерства	в установленном порядке
14.	Продолжить практику рассмотрения вопросов исполнительской дисциплины при работе с обращениями граждан на заседаниях коллегии и оперативных совещаниях руководства Минздрава России с оценкой положения дел и принятия определенных действенных мер по нормализации данного направления деятельности в подведомственных организациях Министерства.	Департаменты Министерства	в установленном порядке