



ПРИКАЗ

20 мая 2021 года

№ 64-09

г. Горно-Алтайск

**Об утверждении
Инструкции о порядке организации работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения Республики Алтай**

В целях организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Алтай в соответствии с Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на основании подпункта 2 пункта 9 Положения о Министерстве здравоохранения Республики Алтай, утвержденного постановлением Правительства Республики Алтай от 16 июля 2009 года № 160 «Об утверждении Положения о Министерстве здравоохранения Республики Алтай и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Алтай», **приказываю:**

Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке организации работы с обращениями граждан в Министерстве здравоохранения Республики Алтай.

Врио министра

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'Л.Г. Григоричева'.

Л.Г.Григоричева

УТВЕРЖДЕНА
приказом
Министерства здравоохранения
Республики Алтай

20 мая 2021 года № 64-09

ИНСТРУКЦИЯ
о порядке организации работы с обращениями граждан в
Министерстве здравоохранения Республики Алтай

I. Общие положения

1. Инструкция о порядке организации работы с обращениями граждан (далее - Инструкция) устанавливает требования к организации личного приема граждан и работы по рассмотрению обращений граждан, поступивших в Министерство здравоохранения Республики Алтай (далее – министерство) в письменной форме или в форме электронного документа, индивидуальных и коллективных (далее - письменные обращения) и устных обращений, а также проведению личного приема граждан Российской Федерации, иностранных граждан и лиц без гражданства (далее - граждане) в Министерстве здравоохранения Республики Алтай.

Инструкция распространяется на все обращения граждан, за исключением обращений, которые подлежат рассмотрению в порядке, установленном федеральными конституционными законами и иными федеральными законами.

Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений иностранных граждан и лиц без гражданства, за исключением случаев, установленных международным договором Российской Федерации или федеральным законом.

Инструкция распространяется на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений объединений граждан, в том числе юридических лиц, а также на правоотношения, связанные с рассмотрением обращений граждан, объединений граждан, в том числе юридических лиц, осуществляющими публично значимые функции государственными и муниципальными учреждениями, иными организациями и их должностными лицами.

2. Работа по рассмотрению обращений граждан и проведению личного приема граждан организуется в соответствии с Конституцией Российской Федерации, международными договорами Российской Федерации, федеральными конституционными законами, Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее - Федеральный закон № 59-ФЗ), иными федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами Республики Алтай, а также настоящей Инструкцией.

3. Граждане имеют право обращаться в министерство:

- а) в письменной форме (индивидуальные и коллективные обращения), в том числе в форме электронного документа;
- б) лично (на личных приемах);
- в) устно (по телефону).

II. Прием, учет и первичная обработка письменных обращений граждан

4. Письменные обращения граждан, поступившие в министерство, подлежат обязательному рассмотрению.

Почтовый адрес для обращений граждан, направляемых в письменной форме: Коммунистический проспект д. 54, г. Горно - Алтайск, 649000.

Адрес электронной почты для обращений граждан, направляемых в форме электронного документа: minzdrav@med04.ru.

Телефон (388-22) 2-20-78.

5. Рассмотрение обращений граждан является должностной обязанностью министра здравоохранения Республики Алтай (далее - министр), первого заместителю министра и заместителей министра здравоохранения Республики Алтай (далее - заместители министра) или по их письменному поручению - других должностных лиц в пределах их компетенции (далее - ответственные должностные лица).

6. Работу с письменными обращениями граждан, поступившими в министерство, организует первый заместитель министра. Прием, учет и первичную обработку поступивших в министерство обращений осуществляет главный специалист 1 разряда общего отдела, ответственный за делопроизводство в министерстве (далее - главный специалист). Гражданин в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает либо наименование министерства, 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. В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин прилагает к письменному обращению документы и материалы либо их копии.

В обращении в форме электронного документа гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме.

7. При получении письменных обращений граждан главный специалист проверяет установленные статьей 7 Федерального закона № 59-ФЗ реквизиты обращения, наличие указанных автором вложений и приложений.

8. При рассмотрении (обработке) обращений не допускается разглашение сведений, содержащихся в обращении, а также сведений, касающихся частной жизни граждан, без их согласия. Не является разглашением сведений, содержащихся в обращении, направление письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов.

Отказ в рассмотрении обращений граждан, содержащих вопросы, разрешение которых входит в компетенцию министерства недопустим, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией.

9. Рассмотрение обращений граждан может производиться с выездом на место по отдельному поручению министра или заместителей министра.

10. Письменные обращения граждан, содержащие в адресной части

обращения пометку «Лично», рассматриваются на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

III. Регистрация письменных обращений

11. Письменное обращение подлежит обязательной регистрации в течение трех дней со дня поступления в министерство. Регистрация обращений производится главным специалистом в системе электронного документооборота СЭД «ДЕЛО» (далее - система «ДЕЛО»).

12. При регистрации письменных обращений определяется их тематическая принадлежность. Министр распределяет обращения должностным лицам, к компетенции которых относится решение поставленных в обращении вопросов:

- а) первому заместителю министра;
- б) заместителям министра;
- в) начальнику отдела организации медицинской помощи и лекарственного обеспечения;
- г) специалисту-эксперту;
- д) главному специалисту 1 разряда по кадрам и государственной гражданской службе;
- е) руководителям подведомственных министерству организаций.

13. Запрещается направлять жалобы граждан на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, решение или действие (бездействие) которых обжалуется. В случае если в соответствии с запретом невозможно направление жалобы на рассмотрение в государственный орган или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, жалоба возвращается гражданину с разъяснением его права обжаловать соответствующие решение или действие (бездействие) в установленном порядке в суд.

14. На каждое поступившее письменное обращение главным специалистом заполняется аннотация к письменному обращению согласно приложению № 1 к настоящей Инструкции.

15. Главный специалист по базе данных проверяет на повторность наличие письменных обращений за два предыдущих года и в течение текущего года. При наличии данных делает отметку в аннотации к письменному обращению о том, когда обращался гражданин ранее и указывает номер предыдущего (предыдущих) обращений.

16. Повторными обращениями являются предложения, заявления, жалобы, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу. Обращения одного и того же гражданина, поступающие в течение календарного года, регистрируются под одним номером.

Многократными являются обращения, поступившие три и более раз по одному и тому же вопросу, на который автору даны исчерпывающие ответы.

Если обращение подписано двумя и более авторами, обращение является коллективным.

17. При регистрации в системе «ДЕЛО» главный специалист заполняет регистрационную карточку согласно приложению № 2 к настоящей Инструкции, в которую заносится информация о поступившем обращении:

- а) дата поступления обращения;

б) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) гражданина. При регистрации коллективных письменных обращений граждан в регистрационную карточку заносится первая фамилия в списке авторов письма или лица, уполномоченного на получение ответа;

в) почтовый адрес или адрес электронной почты;

г) тема обращения;

д) суть обращения;

е) должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения.

Если письменное обращение поступило в форме электронного документа, то оно рассматривается на общих основаниях в соответствии с настоящей Инструкцией.

Выемка письменных обращений, поступивших в форме электронного документа, осуществляется главным специалистом.

18. Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, направляется в течение семи дней со дня регистрации в соответствующий государственный орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ.

В случае, если решение поставленных в письменном обращении вопросов относится к компетенции нескольких государственных органов, органов местного самоуправления или должностных лиц, копия обращения в течение семи дней со дня регистрации направляется в соответствующие государственные органы, органы местного самоуправления или соответствующим должностным лицам.

Письменное обращение, содержащее информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, направляется в течение пяти дней со дня регистрации в территориальный орган федерального органа исполнительной власти в сфере внутренних дел и высшему должностному лицу субъекта Российской Федерации (руководителю высшего исполнительного органа государственной власти субъекта Российской Федерации) с уведомлением гражданина, направившего обращение, о переадресации его обращения, за исключением случая, указанного в части 4 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ. Если письменное обращение гражданина поступило из Администрации Президента Российской Федерации, Правительства Российской Федерации, Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, Министерства здравоохранения Российской Федерации, Правительства Республики Алтай, иных государственных органов, а также депутатов всех уровней, к которым прилагаются письма граждан или в которых идет речь об обращениях граждан в регистрационной карточке указывается соответствующий орган или депутат.

20. На первой странице письменного обращения гражданина в правом нижнем углу (или на свободном поле) проставляется регистрационный штамп, где указывается дата регистрации и входящий номер.

IV. Порядок и сроки рассмотрения письменных обращений, организация контроля за их рассмотрением

21. Письменные обращения, поступившие в министерство и относящиеся к компетенции министерства, согласно Федеральному закону №59-ФЗ рассматриваются в течение 30 дней со дня их регистрации, за исключением письменных обращений, поступивших в министерство и содержащих информацию о фактах возможных нарушений законодательства Российской Федерации в сфере миграции, которые рассматриваются в течение 20 дней со дня их регистрации.

22. Министр, заместители министра, ответственные должностные лица в соответствии с федеральным законодательством и законодательством Республики Алтай в пределах своей компетенции принимают меры по разрешению поставленных в обращении вопросов, организуют всестороннее изучение вопросов, запрашивают, в том числе в электронной форме, документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления и у иных должностных лиц, привлекают экспертов, организуют выезд на место.

Если вопросы, поставленные в письменном обращении, не входят в компетенцию министерства, то обращение в течение двух дней возвращается ответственными должностными лицами главному специалисту с сопроводительным письмом за подписью министра или заместителей министра о необходимости переадресации обращения.

23. При рассмотрении обращений граждане имеют право:

а) представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме;

б) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

в) получать письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов, за исключением случаев, указанных в статье 11 Федерального закона № 59-ФЗ, а в случае, предусмотренном частью 5.1 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ, на основании обращения с просьбой о его предоставлении, уведомление о переадресации письменного обращения в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

г) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

д) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения обращения.

24. В исключительных случаях, а также в случаях проведения ведомственного контроля качества оказания медицинской помощи, министр вправе по ходатайству ответственного должностного лица продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения гражданина, направившего обращение.

25. Обращения, которые были направлены министру или заместителям министра возвращаются главному специалисту для занесения их резолюции в регистрационную карточку писем граждан и передаются исполнителям в соответствии с резолюцией. Если в резолюции указаны несколько фамилий исполнителей, то оригинал обращения передается ответственному должностному лицу, чья фамилия значится первой, а остальным направляются копии обращения.

26. Все поступившие в министерство обращения ставятся на контроль.

Текущий контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляет главный специалист, путем установления контрольного срока рассмотрения обращения за 5 дней до истечения 30 дневного срока рассмотрения обращения.

Главный специалист каждую пятницу предоставляет первому заместителю министра список обращений граждан, срок рассмотрения которых истекает в последующие 10 дней.

27. Контроль за своевременным, объективным и полным рассмотрением обращений граждан осуществляют ответственные должностные лица, которым направлено конкретное обращение. Ответы на обращения граждан подписывают министр и его заместители, они же принимают решения о снятии их с контроля.

Обращения граждан с резолюцией Главы Республики Алтай снимаются с контроля или продлевается срок их рассмотрения Главой Республики Алтай, а также первыми заместителями Председателя Правительства Республики Алтай, по согласованию с Главой Республики Алтай.

28. Рассмотрение обращений и запросов членов Совета Федерации Федерального Собрания Российской Федерации, депутатов Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации, представительного органа муниципального образования в Республике Алтай, к которым приложены обращения граждан, осуществляется с установлением контрольных сроков рассмотрения и ответов депутату и заявителю в соответствии с Федеральным законом от 8 мая 1994 года № 3-ФЗ «О статусе члена Совета Федерации и статусе депутата Государственной Думы Федерального Собрания Российской Федерации», Федеральным законом, Законом Республики Алтай от 19 октября 2011 года № 69-РЗ «О статусе депутата Республики Алтай».

Ответ на запрос подписывается тем должностным лицом, которому направлен запрос, либо лицом, временно исполняющим его обязанности.

29. Основанием для снятия обращения с контроля является направление письменного ответа гражданину на поставленные в его обращении вопросы.

30. Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в министерство в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в министерство в письменной форме. Кроме того, на поступившее в министерство обращение, содержащее предложение, заявление или жалобу, которые затрагивают интересы неопределенного круга лиц, в частности на обращение, в котором обжалуется судебное решение, вынесенное в отношении неопределенного круга лиц, ответ, в том числе с разъяснением порядка обжалования судебного решения, может быть размещен с соблюдением требований пункта 8 настоящей Инструкции на официальном сайте Министерства здравоохранения Республики Алтай в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

V. Формирование дел с обращениями граждан

31. Письменные обращения граждан вместе с материалами по результатам их рассмотрения после снятия с контроля передаются ответственными должностными лицами главному специалисту для формирования дел.

32. В папку «Дело» вкладываются:

- а) подлинник письменного обращения или копия письменного обращения (если оно подлежало возврату в вышестоящую инстанцию либо направлено для рассмотрения в другую инстанцию);
- б) аннотация к письменному обращению;
- в) резолюция министра либо уполномоченного на то лица;
- г) копия уведомления заявителя о передаче его обращения на рассмотрение;
- д) письмо о продлении рассмотрения обращения, если рассмотрение продлевалось, с уведомлением гражданина, направившего обращение;
- е) копия ответа заявителю по результатам рассмотрения его обращения.

33. Снятые с контроля обращения граждан, оформленные главным специалистом в дела, хранятся в канцелярии министерства в соответствии с номенклатурой. Дела с истекшим сроком хранения уничтожаются по акту.

VI. Прием граждан

34. Личный прием граждан министром осуществляется по предварительной записи. Запись граждан на личный прием к министру осуществляет секретарь министра в журнале записи на личный прием по форме согласно приложению № 3 к настоящей Инструкции.

Министр ведет прием граждан второй четверг каждого месяца в служебном кабинете с 9 час. 15 мин. до 10 час. 15 мин. за исключением дней нахождения в отпуске и командировке.

В случае невозможности проведения министром личного приема граждан в связи с болезнью, отпуском, командировкой, секретарь министра предупреждает граждан об этом по почтовому (электронному адресу) либо по телефону.

Запрещается перепоручение проведения личного приема граждан лицам, не имеющим на то полномочий.

35. Прием граждан в министерстве проводят:

- первый заместитель министра;
- заместители министра;
- начальник отдела организации медицинской помощи и лекарственного обеспечения;
- заместитель начальника отдела организации медицинской помощи и лекарственного обеспечения;
- специалист-эксперт;
- главный специалист 1 разряда общего отдела, в ведение которого входят вопросы государственной гражданской службы и кадровой работы.

36. Ответственные должностные лица ведут прием граждан без предварительной записи в порядке очередности в своих служебных помещениях (кабинетах) в соответствии с графиком приема граждан, утвержденным министром.

37. Для ознакомления граждан с информационными материалами в холле на 1 этаже помещения министерства оборудуются места для информирования, которые оснащаются:

- а) информационными стендами;
- б) стульями и столами для оформления документов;
- в) терминалом доступа к информационно-справочным материалам.

38. Во время приема граждан, а также при их обращении по телефону

секретарь министра и ответственные должностные лица консультируют обратившихся по интересующим их вопросам, дают разъяснения о подведомственности рассмотрения вопросов, компетенции должностных лиц и порядке обращения к ним.

39. Граждане информируются:

а) об ответственных должностных лицах, которым поручено рассмотрение обращения;

б) о переадресации обращения в исполнительный орган государственной власти Республики Алтай или должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов;

в) о продлении сроков рассмотрения обращения с указанием оснований продления.

Консультации предоставляются по вопросам:

а) требований к оформлению письменного обращения;

б) мест и времени проведения личного приема граждан ответственными должностными лицами;

в) порядка проведения личного приема ответственными должностными лицами;

г) порядка и сроков рассмотрения обращений;

д) порядка обжалования принятого по обращению решения или действия (бездействия) ответственных должностных лиц в связи с рассмотрением обращения.

40. Секретарь министра и ответственные должностные лица вправе уточнить мотивы обращения и существо вопроса, а также ознакомиться с документами, подтверждающими обстоятельства, изложенные в обращении гражданина, которые приобщаются к материалам.

В случае если в обращении содержатся вопросы, решение которых не входит в компетенцию министерства, гражданину дается разъяснение, в какой орган или к какому должностному лицу и в каком порядке ему следует обратиться,

41. При личном приеме гражданин предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

42. Ответственные должностные лица министерства при необходимости проводят выездные приемы граждан в подведомственных организациях, трудовых коллективах, общественных организациях.

43. При проведении личного приема граждан министром, карточки личного приема граждан заполняются непосредственно перед личным приемом секретарем министра, согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции.

Ответственные должностные лица при приеме граждан самостоятельно заполняют карточки личного приема граждан, согласно приложению № 4 к настоящей Инструкции.

Карточки личного приема граждан передаются секретарем министра и ответственными должностными лицами главному специалисту, для внесения регистрационных данных в систему «ДЕЛО» в день проведения личного приема граждан.

44. Непосредственно перед личным приемом граждан проводится необходимая организационно-техническая подготовка:

- 1) создание комфортных условий для граждан, ожидающих приема;
- 2) регистрация граждан.

Секретарь руководителя консультирует граждан о порядке проведения

личного приема и о компетенции ответственных должностных лиц в решении поставленных гражданами вопросов, устанавливает очередность приема, учитывая состояние здоровья обратившихся граждан, удаленность места проживания, дату и время обращения.

Отдельные категории граждан в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, пользуются правом на личный прием в первоочередном порядке.

45. Содержание устного обращения заносится секретарем министра и ответственными должностными лицами в карточку личного приема гражданина. В случае если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия гражданина может быть дан устно в ходе личного приема как правило, в день обращения, о чем делается запись в карточке личного приема гражданина.

Если дать ответ (разъяснение) в день обращения не представляется возможным или гражданин настаивает на предоставлении письменного ответа, ему дается разъяснение о порядке и сроке получения ответа.

Письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов дается в установленные Федеральным законом № 59-ФЗ сроки.

46. Письменные обращения, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации главным специалистом и рассмотрению в порядке, установленном Федеральным законом № 59-ФЗ и настоящей Инструкцией.

Секретарь министра и ответственные должностные лица оказывают содействие в правильном указании названия должности, фамилии, имени, отчества адресата, названий государственных органов.

Секретарь министра и ответственные должностные лица в праве предложить гражданину устранить выявленные замечания по тексту обращения.

47. На втором экземпляре письменного обращения или копии обращения главный специалист проставляет регистрационный штамп, подписывается в получении и указывает дату принятия обращения.

48. В ходе личного приема гражданину может быть отказано в дальнейшем рассмотрении обращения, если ему ранее был дан ответ по существу поставленных в обращении вопросов.

49. Ответственные должностные лица министерства, осуществляющие прием граждан, принимают решение по рассмотрению поставленных в обращении вопросов.

VII. Обжалование решений или действий (бездействия) должностных лиц

50. Гражданин вправе обжаловать принятое по обращению решение или действие (бездействие) министра, ответственного должностного лица в связи с рассмотрением обращения в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

51. Гражданин вправе обратиться с жалобой на принятое по обращению решение или на действие (бездействие) министра, ответственного должностного лица в связи с рассмотрением обращения:

министра - к Главе Республики Алтай, первым заместителям Председателя Правительства Республики Алтай, заместителям Председателя Правительства

Республики Алтай, осуществляющим непосредственную координацию и контроль деятельности министерства в соответствии с их полномочиями:

ответственных должностных лиц министерства - к министру.

52. Гражданин вправе обратиться с жалобой в письменной форме или в форме электронного документа, лично или направить жалобу по почте.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения
Республики Алтай

АННОТАЦИЯ
к письменному обращению

	20__ г.
	(дата поступления обращения)
Ф.И.О. гражданина	_____
Место работы	_____
Адрес места жительства	_____
Содержание обращения	_____

Куда обращался ранее	_____

№ темы по классификатору	_____
Доложено	_____

Направлено на исполнение	_____

Характер задания	_____

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения
Республики Алтай

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТОЧКА ПИСЕМ ГРАЖДАН

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид	
№: 1469 От: 21/12/2018 Эз.№: 1 Доступ: общий План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000	
Корреспонденты (0 из 0) Гражд.: _____ Город: _____ Регион: _____ Индекс: _____ Ответ: <input type="checkbox"/> Адрес: _____ Кому(0): _____ Коллективное <input type="checkbox"/> Анонимное <input type="checkbox"/> Содерж.: _____ Рубр.(0): _____ Связки(0): _____ Прил.: _____	Состав: Доставка: Почта Почт. №: Солр. документ (0) Адресаты (0) Журнал передачи Файлы
Поручения (0 из 0) Автор: _____ от 00/00/0000 План 00/00/0000 Факт: 00/00/0000 Текст: _____	
Центральная картотека	Кабинет руководства

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями граждан
в Министерстве здравоохранения
Республики Алтай

ЖУРНАЛ
записи граждан на личный прием к
Министру здравоохранения Республики Алтай

№ п/п	Дата обращения	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства	Почтовый/элект ронный адрес и № телефона	Содержание вопроса	Результаты рассмотрения
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>

ПРИЛОЖЕНИЕ № 4
к Инструкции о порядке
организации работы с обращениями
граждан
в Министерстве здравоохранения
Республики Алтай

КАРТОЧКА ЛИЧНОГО ПРИЕМА №

ЗАЯВИТЕЛЬ, ПРИШЕДШИЙ НА ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ:

Фамилия: _____

Отчество (при наличии): _____

Почтовый адрес для ответа: _____

Краткое содержание устного обращения:

Уполномоченное лицо, осуществляющее личный прием:

(Ф.И.О.)

**РЕШЕНИЕ ПРИНЯТОЕ ПО УСТНОМУ
ОБРАЩЕНИЮ:**

(содержание устного ответа по существу поставленных в устном обращении вопросов, данного с согласия заявителя, если изложенные факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки):
