

Галоўнае упраўленне
па ахове здароўя
Гомельскага аблвыканкама

**УСТАНОВА АХОВЫ
ЗДАРОУЯ
«ДОБРУШСКАЯ
ЦЭНТРАЛЬНАЯ
РАЁННАЯ БАЛЬНИЦА»**

ЗАГАД
05.01.2023 № 19
г.Добруш

Об утверждении Положения
«Об организации работы
с обращениями граждан
и юридических лиц
в УЗ «Добрушская ЦРБ»

Главное управление
по здравоохранению
Гомельского облисполкома

**УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ДОБРУШСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ
РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

ПРИКАЗ
г.Добруш

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 и в целях совершенствования работы с обращениями граждан,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственных:
 - 1.1. за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц заместителя главного врача Алексеенко О.С.,
 - 1.2. за делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц секретаря Малашенко О.В.
2. Утвердить Положение «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в УЗ «Добрушская ЦРБ» (далее – Положение).

3. Ответственным лицам, указанным в пункте 1 настоящего приказа организовать работу с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством.

Главный врач

Н.А. Белоглазова

Ведущий юрисконсульт
_____ М.В. Фролова

Ознакомлены:

Приложение

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
от 05.01.2023 № 19

ПОЛОЖЕНИЕ
Об организации работы
с обращениями граждан
и юридических лиц
в учреждении здравоохранения
«Добрушская центральная
районная больница»

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786.

2. В настоящем Положении применяются термины и определения в значениях, определенных в ст.1 Закона.

3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения поступивших в учреждение здравоохранения «Добрушская центральная районная больница» (далее – УЗ «Добрушская ЦРБ», ЦРБ) обращений граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее - граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее -

юридические лица), при общем упоминании - обращения заявителей, а также порядок ведения делопроизводства по этим обращениям, учета и отчетности по ним.

4. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, за исключением:

обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса;

обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством об административных процедурах;

обращений в рамках законодательства о контрольной (надзорной) деятельности;

поступающих письменных и устных вопросов справочно-консультационного характера, не подлежащих регистрации и учету;

иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Действие настоящего Положения не распространяется на переписку организации с юридическими лицами при выполнении ею функций, возложенных на нее нормативными правовыми актами, а также при выполнении работ и оказании услуг организациям на основании договорных отношений.

5. Заместитель главного врача Алексеенко О.С. или в ее отсутствие (трудовой отпуск, командировка, временная нетрудоспособность) заместитель главного врача по МСЭиР Дмитриенко Н.В., несет персональную ответственность за ненадлежащую работу с обращениями.

Ответственность за организацию делопроизводства и контроль за соблюдением требований, установленных настоящим Положением, возлагается на секретаря Малашенко О.В.

6. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части регистрации обращений, передачи их на рассмотрение главному врачу, направления обращений в структурные подразделения для их рассмотрения, осуществления контроля за сроками рассмотрений обращений в структурных подразделениях, отправки заявителям ответов на их обращения, подготовленных исполнителями, возлагается на секретаря Малашенко О.В. (далее - секретарь).

7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, своевременной подготовки ответов на них, передачи на регистрацию,

формирования материалов по обращениям в дела и обеспечения их сохранности возлагается непосредственно на заместителя главного врача Алексеенко О.С. (дублёр Дмитриенко Н.В.).

8. Работникам ЦРБ запрещается разглашать сведения о личной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений, также использовать в частных разговорах и беседах конфиденциальную информацию, полученную из документов, в том числе на стадии их подготовки, на заседаниях и совещаниях.

9. Права и обязанности ЦРБ в рамках рассмотрения обращений заявителей:

запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (3 и более раза в течение года) необоснованных обращений в адрес ЦРБ и от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

ЦРБ обязана:

обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения в случаях, предусмотренных Законом;

исполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

ГЛАВА 2 ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

10. В части, не урегулированной специальными нормативными правовыми актами, делопроизводство по обращениям заявителей должно вестись с соблюдением общих требований делопроизводства, определенных Положением по делопроизводству в УЗ «Добрушская ЦРБ», утвержденной соответствующим приказом главного врача.

11. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

Жалобы могут быть поданы заявителями в течение 3 лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

Обращения могут быть поданы заявителями в адрес ЦРБ в следующих формах:

письменной – нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений;

электронной – поданное посредством системы учета и обработки обращений;

устной – в ходе личного приема и выездных приёмов в организации здравоохранения района.

Обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным ст.12 Закона (приложение 1 к настоящему Положению).

12. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям заявителей, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

13. Обращения, поданные в порядке, установленном Законом и настоящим Положением, и соответствующие требованиям, указанным в приложении 1 к настоящему Положению, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

На первой странице письменного обращения или бумажной копии электронного обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, на котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс, присвоенный в порядке, установленном подп.14.1 п.14 настоящего Положения.

Обращения заявителей, ошибочно направленные (доставленные) в ЦРБ, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозмож-

ности установления адресата возвращаются с пометкой «Ошибочно доставлено».

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Обращения заявителей, поступившие в адрес ЦРБ из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям от имени ЦРБ, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

14. В ЦРБ установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в письменной форме, в том числе и электронной форме:

14.1. все поступающие в ЦРБ обращения регистрируются секретарем в день их поступления.

Обращения заявителей, поступившие в ЦРБ в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее первого следующего за ним рабочего дня.

Обращения регистрируются посредством оформления регистрационно-контрольных форм (далее - РКФ) согласно приложению 2 к настоящему Положению.

Конверты от поступивших обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

Регистрационный индекс обращениям заявителей присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в ЦРБ.

Регистрационный индекс письменного обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из формы подачи (письменное, электронное), первой букв фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например, № Э/Л-14).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из формы подачи (письменное, электронное), буквенного обозначения «ЮЛ» и порядкового номера поступившего обращения (например, № Э/ЮЛ-35).

Регистрационный индекс обращения из средств массовой информации состоит из формы подачи (письменное, электронное), буквенного обозначения «СМИ» и порядкового номера поступившего обращения (например, № П/СМИ-16).

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из формы подачи (письменное, электронное), буквенного обозначения «Кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № П/Кол-3).

Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из формы подачи (письменное, электронное), буквенного обозначения «Ано» и порядкового номера поступившего обращения (например, № Э/Ано-59).

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в организацию, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, № Э/Л-145/1, № П/Л-145/2; № Э/ЮЛ-35/1, № П/ЮЛ-35/2).

При подаче заявителем в ЦРБ нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение, такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года присваивается новый (очередной) регистрационный индекс и делается отметка «Повторно».

Регистрационный индекс повторного обращения состоит из буквенных обозначений, указанных в частях восьмой - десятой настоящего подпункта, порядкового номера поступившего обращения с добавлением через дробь порядкового номера первоначального обращения и буквенного обозначения «П» (например, при повторном обращении гражданина: № Э/Л-19/14-П; при повторном обращении юридического лица: № П/ЮЛ-56/42-П).

Повторное обращение, переписка по которому с автором этого обращения прекращена, также подлежит регистрации, ему присваивается новый (очередной) регистрационный индекс;

14.2. поступившие в ЦРБ и зарегистрированные обращения заявителей передаются на рассмотрение главному врачу;

14.3. главный врач рассматривает обращения в день их поступления и накладывает резолюцию на:

о рассмотрении обращения по существу, если это относится к компетенции организации, и подготовке письменного ответа заявителю с разъяснением вопросов, изложенных в обращении;

об оставлении письменного обращения без рассмотрения (в случаях, установленных ст.15 Закона, п.37 настоящего Положения);

о направлении обращения в государственный орган, иную организацию (иному должностному лицу), к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращении;

о подготовке заявителю ответа с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (должностному лицу) ему необходимо обратиться, если решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к компетенции организации.

Реквизит «Резолюция» допускается оформлять в правом верхнем углу первого листа обращения перед текстом. Если места недостаточно, допускается написать резолюцию на любой свободной площади лицевой стороны первого листа документа, либо оформить ее на отдельном листе и прикрепить к обращению.

Реквизит «Резолюция» включает: фамилию исполнителя (при наличии нескольких исполнителей первой указывается фамилия ответственного исполнителя), содержание поручения и срок исполнения. Резолюция подписывается лицом, ее наложившим, и датируется.

В случаях, когда резолюцией предусматривается комиссионное рассмотрение обращения, секретарь подготавливает проект приказа «О создании комиссии» с указанием председателя, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа. Председателю комиссии предоставляются материалы рассмотрения иными исполнителями, указанными в приказе, не позднее 2 рабочих дней до истечения контрольного срока.

Резолюция о рассмотрении замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений, ставится в предусмотренной для этого графе книги;

14.4. после наложения резолюции обращение в тот же день передается в структурное подразделение, которому поручено рассмотреть обращение главным врачом.

15. В ЦРБ установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в устной форме:

15.1. устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема и регистрируются путем внесения информации в журнал учета приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – Журнал), оформленный согласно приложению 3 к настоящему Положению.

Журнал хранится в приемной главного врача.

Журнал должен быть пронумерован, прошнурован. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись главного врача, указывается дата заверения;

15.2. если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, требуются дополнительные изучение и проверка, обращение излагается лично заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

15.3. сведения о данном обращении учитываются в РКФ, принятой для учета письменных обращений с соответствующей пометкой «С личного приема», в порядке, предусмотренном подп.14.1-14.4 п.14 настоящей Инструкции (например, № П/Л-27(лп)). Регистрация устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, осуществляется по данным, внесенным в Журнал.

16. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

17. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись ответственного лица, ответственного за работу с обращениями граждан.

Отметка об исполнении проставляется на нижнем поле первого листа обращения и состоит из слов «В дело», номера дела по номенклатуре дел, даты и индекса документа, свидетельствующего об исполнении, собственноручной подписи должностного лица, принявшего данное решение, даты направления в дело по следующей форме:

«В дело (№ дела)

(дата и номер ответа)

(подпись)

(фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ)

(дата)».

После решения вопросов, изложенных в книге замечаний и предложений, отметка об исполнении ставится на копии ответа заявителю.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

18. Письменные и (или) электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в хронологическом порядке.

Дела с обращениями формируются в течение календарного года.

19. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями.

20. Формирование и хранение переписки по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в соответствии с общеустановленным порядком ведения делопроизводства в ЦРБ.

21. Исполненные и снятые с контроля материалы по обращению хранятся в приемной главного врача ЦРБ.

22. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, а также регистраци-

онно-контрольных форм регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц составляет 5 лет. В случае неоднократного обращения заявителя – 5 лет с даты последнего его обращения. Предложения по улучшению деятельности ЦРБ, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества - постоянно.

Сроки хранения электронных документов (электронные обращения граждан) аналогичны срокам хранения, установленным для документов на бумажных носителях.

Материалы рассмотрения обращений заявителей передаются в архив ЦРБ через год после завершения по ним делопроизводства.

23. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, ответственное лицо обязано проверить правильность направления обращений и документов в дела, их полноту (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

24. При сохранении конверта его прилагают к документу и после его исполнения подшивают вместе с ним в дело.

При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях в папке «Электронные обращения за ___ год».

25. Книга замечаний и предложений ведется до полного заполнения всех страниц. После окончания книга замечаний и предложений сдается в Инспекцию Министерства по налогам и сборам Республики Беларусь по Новобелицкому району г.Гомеля.

Журнал приема граждан после окончания его ведения хранится 5 лет.

26. По истечении установленных сроков хранения обращений заявителей, журнал учета приема граждан и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

ГЛАВА 3

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

27. Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращений в ЦРБ в соответствии с подп.14.1 п.14 настоящим Положением.

Письменные обращения заявителей должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

В случае если письменное обращение заявителя содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции ЦРБ, такое обращение в течение 5 рабочих дней:

- направляется для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и заявитель уведомляется об этом в тот же срок;
- оставляется без рассмотрения по существу в порядке, установленном Законом, и заявитель уведомляется об этом в тот же срок с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в его обращении.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу по основаниям, предусмотренным п.1 ст.15 Закона (за исключением случаев, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, поступления анонимного обращения, когда замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг), заявитель в течение 5 рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

28. Срок рассмотрения обращений, перенаправленных в организацию для рассмотрения в соответствии с ее компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

29. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

30. В установленный для рассмотрения обращения срок ответ должен быть не только составлен (зарегистрирован), но и направлен заявителю (дата почтового штемпеля должна быть не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения).

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

31. Все обращения заявителей рассматриваются согласно резолюции главного врача.

32. Общий контроль за сроками рассмотрения обращений заявителей осуществляется заместителем главного врача Алексеенко О.С. посредством сопоставления и анализа сведений, содержащихся в Журнале регистрации обращений, и сведений, содержащихся в РКФ.

Непосредственный контроль за сроками подготовки проекта ответа по обращению заявителя осуществляет ответственное лицо, которому поручено рассмотрение обращений заявителей.

Контроль завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, заявителю даны ответы в установленные законодательством сроки.

33. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные актами законодательства Республики Беларусь по обращениям граждан и юридических лиц и главой 3 настоящей Инструкции.

Заявителям письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их обращений, о чем делается соответствующая отметка в РКФ.

34. Обращения могут быть рассмотрены по существу или оставлены без рассмотрения в случаях, предусмотренных Законом и настоящей Инструкцией.

35. В ходе рассмотрения обращений с учетом их содержания ответственным исполнителем:

направляются запросы;

получаются документы;

принимаются отзывы заявителем своего обращения;

уведомляются заявители о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений;

изменяются сроки рассмотрения обращений;

оформляется результат рассмотрения обращений.

Проведение проверки по обращению обязательно, если в обращении указано на случаи проявления формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к гражданам со стороны работников ЦРБ.

36. Результатом обращения может быть:

рассмотрение обращения по существу;

оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу по основаниям, предусмотренным п.37 настоящего Положения (пример ответа приведен в приложении 4 к настоящему Положению);

направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя (пример ответа приведен в приложении 5 к настоящему Положению). В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших в ЦРБ, одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан;

прекращение переписки (пример ответа приведен в приложении 6 к настоящему Положению).

37. Письменные обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.1-6 ст.12 Закона (приложение 1 к настоящему Положению);

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, не касаются качества выполняемых работ либо оказываемых услуг организациям;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

38. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

39. Письменные обращения заявителей считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, и заявителям направлен ответ. В этом случае обращение снимается с контроля. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

40. В ответе на обращение обязательно указание на порядок обжалования ответа в случаях, предусмотренных законодательством.

41. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителем своего обращения, уведомление заявителя о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения 30 и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), должны быть точно и своевременно отражены в РКФ.

42. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

ГЛАВА 5

ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОТВЕТАМ НА ОБРАЩЕНИЯ

43. Письменные ответы на письменные обращения, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в ст.18 Закона.

44. Письменные ответы на письменные обращения оформляются на бланке ЦРБ, излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

45. В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) работников ЦРБ должны содержаться анализ и оценка указанных

действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

46. В случае если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Например:

Настоящий ответ (решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу) может быть обжалован в вышестоящую организацию _____ (наименование и адрес вышестоящей организации, при наличии).

47. Письменные ответы на письменные обращения подписываются главным врачом ЦРБ.

48. Реквизит «Почтовый адрес и адресат» оформляется в соответствии с действующими правилами оказания услуг почтовой связи.

ГЛАВА 6

ЛИЧНЫЙ И ВЫЕЗДНОЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ. РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

49. Устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного и выездного приема.

Личный и выездной прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится главным врачом и заместителями главного врача согласно утвержденному графику личного приема.

50. Личный и выездной прием проводится не реже одного раза в месяц в установленные графиком личного приема дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного и выездного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, на сайте ЦРБ и (или) иным способом).

51. График личного и выездного приема утверждается приказом в ЦРБ.

52. При временном отсутствии в день личного и выездного приема должностного лица, ведущего личный (выездной) прием, такой прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного (выездного) приема иного должностного лица, проводящего личный прием, обеспечивается своевременное и надлежащее выполне-

ние функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

53. Если на день личного (выездного) год приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного (выездного) приема переносится на следующий за ним рабочий день.

54. При проведении личного (выездного) приема по решению лица, ведущего личный (выездной) прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

55. Заявителю не может быть отказано в личном (выездном) приеме при обращении по вопросам, относящимся к компетенции ЦРБ, в порядке, установленном Законом, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного (выездного) приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

Если с аналогичным вопросом гражданин уже обращался в ЦРБ, перед началом беседы изучаются имеющиеся в организации материалы.

56. Для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданами на личном приеме вопросов могут привлекаться работники структурных подразделений ЦРБ.

57. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

58. Об изменении по объективным причинам согласованных при предварительной записи по телефону назначенных дня и (или) времени приема гражданин должен быть своевременно уведомлен секретарем.

59. При устном обращении до начала приема у заявителей проверяются документы, удостоверяющие личность, согласно Указу Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь». Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

60. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного (выездного) приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов заносится в Журнал учета приема граждан.

61. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного (выездного) приема, не относится к компетенции ЦРБ, обращение по существу не рассматривается, а заявителю разъясняется, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. Разъяснение, в какой государственный орган, иную организацию следует обратиться гражданину, производится с учетом компетенции органов и организаций, определенной Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 №

498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

62. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции ЦРБ;
- заявителю в ходе личного (выездного) приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;
- заявитель в ходе личного (выездного) приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

63. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного (выездного) приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный (выездной) прием, с указанием причин принятия такого решения.

64. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции ЦРБ, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений. На таких обращениях должна присутствовать пометка «С личного приема».

65. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

66. Письменные ответы на письменные обращения, полученные в ходе личного (выездного) приема, подписываются главным врачом.

67. Ход рассмотрения обращений заявителей, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление устных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), отметка об исполнении и направлении обращения в дело должны быть точно и своевременно отражены в РКФ.

ГЛАВА 7

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

68. Рассмотрение повторных обращений.

68.1. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в организацию (далее - повторные обращения), регистрируются под очередным регистрационным индексом.

68.2. Повторные обращения, передаются для рассмотрения, как правило, исполнителю, которому поручалось рассмотрение первичного обращения.

68.3. Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты проверок и авторам даны ответы в порядке, установленном законодательством. При этом автору письменно сообщается, что повторные обращения не обоснованы и переписка с ним по данному вопросу прекращается (пример ответа приведен в приложении 6 к настоящему Положению).

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

68.4. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям, поступившим в ЦРБ, принимается главным врачом.

69. Рассмотрение коллективных обращений.

69.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном Законом и настоящим Положением.

69.2. Коллективные обращения 30 и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

70. Рассмотрение анонимных обращений.

На анонимное обращение налагается соответствующая резолюция главного врача.

71. Рассмотрение электронных обращений.

71.1. Электронные обращения могут быть размещены на соответствующей странице сайта ЦРБ. Информация о порядке и способе подачи электронных обращений в адрес ЦРБ согласно приложению 7 к настоящей Инструкции размещается на официальном сайте в рубрике «Обращения» категория «Электронные обращения».

71.2. Электронные обращения принимаются и регистрируются ежедневно в рабочие дни. При поступлении в ЦРБ электронных обращений (при необходимости) может создаваться их бумажная копия.

К электронным обращениям, которые подают представители заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия. При отсутствии документа, подтверждающего полномочия

представителя заявителя, обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.

71.3. Заявители имеют право отозвать свое электронное обращение одним из следующих способов:

- направить заявление в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

71.4. Работа с поступившими электронными обращениями осуществляется в порядке, предусмотренном для работы через систему учета и обработки обращений.

71.5. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении их для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются посредством системы учета и обработки обращений.

Ответы на электронные обращения формируются посредством системы учета и обработки обращений.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной подписи, ответы на электронные обращения в электронном виде подписываются электронной цифровой подписью ответственного лица.

71.6. Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным п.1 ст.18 Закона, содержать фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы должностного лица, подписавшего ответ.

71.7. Электронные обращения граждан и юридических лиц, а также документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы (в электронном виде) сохраняются для:

- необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений;
- использования в справочных целях;
- доказательных целей.

Сроки хранения электронных документов аналогичны срокам хранения, установленным для документов на бумажных носителях.

72. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

72.1. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности ЦРБ, качестве выполняемых работ, оказываемых услуг ее работниками.

Не подлежат обязательному рассмотрению замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относящиеся к деятельности ЦРБ, а также обращения, для которых законодательными актами установлен иной порядок направления, оформления и рассмотрения.

72.2. Книга замечаний и предложений должна предъявляться по первому требованию заявителя.

72.3. Книга замечаний и предложений хранится в приемной главного врача, регистратуре поликлиники, приемный покой филиала, во всех АОП.

72.4. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений в организации, назначается приказом.

72.5. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на информационном стенде ЦРБ.

72.6. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Если по истечении года книга замечаний и предложений не закончена, нумерацию новых замечаний и (или) предложений необходимо начать с номера 1. Если в течение года заведена новая книга, нумерация должна продолжаться.

72.7. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заявителя заполняют собственноручно. При этом лицо, ответственное за ведение книги замечаний и предложений, представившее ее заявителю, обязано проинформировать об этом заявителя, как и о последствиях их незаполнения до окончания внесения записи в книгу замечаний и предложений.

Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняет лицо, ответственное за ведение и хранение книги.

72.8. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

72.9. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, а также отметка о направленном ответе заявителю должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

72.10. Ответы на письменные обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, дополнительно регистрируются в соответствующем журнале регистрации копий ответов на письменные обращения граждан,

внесенных в книгу замечаний и предложений (приложение 8 к настоящему Положению).

Данный журнал должен быть пронумерован, прошнурован. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись главного врача, указывается дата заверения.

С учетом правил делопроизводства порядковыми номерами при их регистрации является порядковый номер записи в книге замечаний и предложений с добавлением соответствующих обозначений (соответствующий номер дела по номенклатуре дел).

72.11. После решения вопроса, изложенного в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в организации, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело по следующей форме:

«В дело (№ дела)

(дата и номер ответа)

(подпись)

(фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ)

(дата)».

72.12. Копия ответа на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

72.13. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений, обязано:

- определить постоянное место хранения книги;
- разместить на информационном стенде или ином доступном для посетителей месте информацию о месте нахождения книги с указанием должности, фамилии, собственного имени и отчества ответственного за ее ведение лица и осуществлять контроль за своевременным обновлением этих сведений;
- обеспечивать ведение книги в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и ее предъявление по первому требованию гражданина;
- контролировать своевременное рассмотрение заявлений и предложений заявителей в соответствии с законодательством и настоящей Инструкцией;
- вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений не позднее последнего дня срока исполнения;
- разъяснять порядок обжалования решения, принятого по замечаниям и (или) предложениям.

72.14. Несоблюдение ответственными лицами требований законодательства Республики Беларусь при ведении книги, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений влечет установленную законодательными актами административную ответственность.

ГЛАВА 8

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

73. Контроль за рассмотрением конкретных обращений заявителей, в том числе за сроками, порядком рассмотрения обращений, формирования и хранения дел по обращениям, возлагается на заместителя главного врача Алексеенко О.С.

74. Система контроля исполнения обращений заявителей включает:

- учет контролируемых документов и их своевременное доведение до исполнителей;
- контроль за сроками исполнения;
- проверку и регулирование хода исполнения, снятие документов с контроля;
- учет и отчетность о результатах исполнения.

Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

75. За нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц виновные лица несут административную и иную ответственность в соответствии с законодательными актами.

Независимо от привлечения работников к иным видам ответственности за противоправное, виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих трудовых обязанностей, связанных с работой с обращениями, уполномоченные работники организации могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

Приложение 1
к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

Требования к оформлению обращений заявителей

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. Письменные обращения граждан, за исключением внесенных в книгу замечаний и предложений, должны содержать:
 - 2.1. наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
 - 2.2. фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
 - 2.3. изложение сути обращения;
 - 2.4. личную подпись гражданина (граждан).
3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:
 - 3.1. наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
 - 3.2. полное наименование юридического лица и его место нахождения;
 - 3.3. изложение сути обращения;
 - 3.4. фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
 - 3.5. личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.
4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.
5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.
7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Приложение 2
к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ ФОРМА ОБРАЩЕНИЯ
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Регистрационный индекс № _____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина _____

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон _____

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон _____

Форма подачи обращения _____

Дата поступления обращения _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение _____

Даты, индексы* повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение _____

Резолюция _____

Исполнитель _____ Подпись _____ Белоглазова Н.А.
Срок исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____ Подпись _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа (уведомления) заявителю _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля Снято Подпись _____ Белоглазова Н.А.

Документ подшит в дело № _____

Подпись _____ Алексеенко О.С.

**Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.*

Приложение 3
к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

ЖУРНАЛ
учета приема граждан

№№ п/п	Дата (<i>примечание 1</i>)	Фамилия, собственное имя (если таковое имеется) либо инициалы гражданина	Адрес места жительства (места пребы- вания) и (или) места работы (учёбы) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон	Наименования и место нахождения юридического лица, адрес элек- тронной почты/контактный теле- фон	По какому вопросу обра- щается	Результат рассмот- рения обращения (<i>примечание 2</i>)
1	2	3	4	5	6	7

Примечание 1. В случае если в ходе личного приема не поступило обращений, в Книге учета личного приема заполняются графы 2 и 7. При этом в графе 7 указывается: «Не обращались» и ставится подпись принимающего.

Примечание 2. Возможные решения:

1. Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю.
2. Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.
3. Оставлено без рассмотрения по существу на основании п.2 ст.15 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц».
4. Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный номер письменного обращения).

Приложение 4
к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

Бланк для письма

00.00.0000 № 00
_____ № _____

Иванову Ивану Ивановичу
ул. Первомайская, д. 20, кв. 17
247052, г. Добруш

Об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение от __.__.20__, направленное в адрес ЦРБ, рассмотрено и в соответствии с п.1 ст.15 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» принято решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу.

В случае несогласия с принятым решением Вы можете обжаловать его в установленном порядке в вышестоящую организацию Главное управление по здравоохранению Гомельского облисполкома (246050, г.Гомель, пер. Спартака, 2а, тел. (0232) 50-32-03).

Главный врач
Алексенко 8 (017) 2-30-37

Н.А. Белоглазова

Приложение 5
к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

Бланк для письма

00.00.0000 № 00
_____ № ____

Иванову Ивану Ивановичу
ул. Первомайская, д. 20, кв. 17
247052, г. Добруш

О направлении обращения в иной орган или организацию, в компетенцию которых входит разрешение вопросов обращения

Уважаемый Иван Иванович!

В связи с тем что рассмотрение Вашего обращения, поступившего в адрес предприятия, и принятие по нему решения не относится к компетенции организации, на основании п.3 ст.10 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» оно направлено для рассмотрения в

_____ (указывается организация, в компетенцию которой

_____ входит решение поставленных в обращении вопросов, дата и номер исходящего документа)

Либо

В связи с тем что рассмотрение Вашего обращения, поступившего в адрес предприятия, и принятие по нему решения не относится к компетенции организации, на основании п.3 ст.10 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» Ваше обращение оставлено без рассмотрения по существу.

Одновременно разъясняем, что для решения вопросов, изложенных в обращении, Вам следует обратиться в

_____ (указывается орган, организация, в компетенцию

_____ которых входит решение поставленных в обращении вопросов)

Главный врач
Алексеевко

8

Н.А. Белоглазова
(017)

2-30-37

Приложение 6
к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

Бланк для письма

00.00.0000 № 00
_____ № ____

Иванову Ивану Ивановичу
ул. Первомайская, д. 20, кв. 17
247052, г. Добруш

О признании повторного обращения необоснованным

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение от 00.00.0000 в адрес предприятия является повторным.

В связи с тем что по вопросам, указанным в обращении, ранее Вам были даны исчерпывающие ответы от 00.00.0000 исх. № 00, от 00.00.0000 исх. № 00 на основании Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» принято решение признать Ваше обращение необоснованным и прекратить с Вами переписку по данному вопросу.

В случае несогласия с принятым решением Вы можете обжаловать его в установленном порядке в вышестоящую организацию Главное управление по здравоохранению Гомельского облисполкома (246050, г. Гомель, пер. Спартака, 2а, тел. (0232) 50-32-03).

Главный врач
Алексеевко 8 (017) 2-30-37

Н.А. Белоглазова

Приложение 7

к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

Информация о порядке и способе подачи электронных обращений в адрес УЗ «Добрушская ЦРБ»**ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц на имя руководителя предприятия направляются и рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон).

Электронное обращение в адрес организации может быть направлено посредством системы учета и обработки обращений.

В соответствии с Законом электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

Ответы на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений в электронном виде.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

В случае если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций, к компетенции которых относится рассмотрение изложенных вопросов, в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые (по которым):

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- содержат вопросы, не относящиеся к компетенции организации;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка.

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы заявителем в порядке, установленном ст.20 Закона.

Приложение 8

к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

ЖУРНАЛ

регистрации ответов на обращения граждан и юридических лиц, помещённых в книгу замечаний и предложений

№№ п/п	Дата	Фамилия, имя, отчество	Домашний адрес	По какому вопросу обращается	Резолюция руководителя	Примечание
1	2	3	4	5	6	7