

Инструкция
об организации работы с обращениями граждан
и юридических лиц и порядке ведения по
ним делопроизводства в Учреждении здравоохранения
«Новолукомльская центральная районная больница»

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011г., № 83, 2/1852), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 "Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 5, 5/35055).

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, - обращения) в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» (далее – учреждение).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовным процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работников к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

5. Делопроизводство по обращениям в учреждении осуществляется должностными лицами, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении (далее – уполномоченные лица) отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений учреждения, ведется уполномоченными лицами отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной

или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений учреждения, и юридических лиц в учреждении ведется централизованно.

ГЛАВА 2 ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в учреждение письменные и электронные обращения передаются в день поступления уполномоченным лицам.

Поступившие в учреждение письменные и электронные обращения проверяются уполномоченными лицами на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для внесения предложений о направлении обращений в государственные органы, организации для рассмотрения по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

7. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей уполномоченными лицами в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к их компетенции.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, уполномоченными лицами проводятся проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

9. Поступившие в учреждение обращения регистрируются уполномоченными лицами.

Обращения, ошибочно доставленные в учреждение, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой "Ошибочно доставлено".

При поступлении в учреждение электронных обращений в специальную рубрику на официальный сайт учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет и на электронный адрес учреждения ответственными лицами учреждения создаются их бумажные копии, которые передаются уполномоченным лицам и регистрируются ими в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

При поступлении в учреждение более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии

десяти обращений, которые регистрируются под одним регистрационным индексом.

10. Устные обращения поступают в учреждение в ходе личных приемов, проводимых главным врачом, заместителями главного врача (далее – руководство учреждения).

11. Регистрация обращений в учреждении осуществляется в регистрационно – контрольные формы регистрации обращения граждан и юридических лиц.

12. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения, как правило, в правом нижнем углу, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

13. Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № М-1). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения ”юл“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-35). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения ”кол“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-145). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения ”мх“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-145). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения ”ан“ и порядкового номера поступившего обращения (например, №ан-145).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

14. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в учреждение государственными органами, организациями, регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

В случаях, когда государственному органу, организации, направившим обращение в учреждение, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах проставляется штамп ”Контроль“, а в регистрационно-контрольную форму вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

15. Повторным обращениям при их поступлении в учреждение присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется штамп ”Повторно“.

16. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

17. При подаче заявителем в учреждение 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.

18. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством, проставляется штамп "С личного приема".

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству учреждения, осуществляется на основании карточек личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленных согласно приложению 1.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются уполномоченными лицами руководству учреждения.

20. Поручения руководства учреждения по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на первом листе обращения в левом верхнем углу или на свободном месте. Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания.

21. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает руководство учреждения. Данное решение оформляется в форме резолюции.

22. По письменному, электронному обращению руководством учреждения принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении обращения по существу в учреждении;
- о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией;
- об оставлении обращения без рассмотрения по существу;
- о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;
- о принятии обращения к сведению.

23. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются уполномоченными лицами заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

24. Направление в государственные органы, организации письменных,

электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется уполномоченными лицами на их почтовые адреса, адреса электронной почты, а в случае отсутствия сведений об электронных адресах бумажные копии электронных обращений, сопроводительные письма к ним направляются простым почтовым отправлением.

25. Резолюции руководства учреждения должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией руководства учреждения определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

26. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в учреждении по решению руководства учреждения.

27. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения руководством незамедлительно возвращаются уполномоченным лицам.

28. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством учреждения.

Уполномоченными лицами заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

29. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством учреждения.

30. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Руководство учреждения может устанавливать сокращенный срок рассмотрения обращения.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10,15 и 17 Закона.

31. Контрольный срок рассмотрения обращения -30 дней.

32. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).

33. При рассмотрении повторного обращения исполнители обязаны установить его причины и в случае, если они вызваны нарушением установленного порядка рассмотрения предыдущего обращения, принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, внести предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

34. Повторные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений учреждения, признаются необоснованными, если решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством учреждения.0

35. В случае если повторное обращение поступило в учреждение из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, должностным лицом, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа на предыдущее обращение по существу.

36. Письменные ответы заявителям на обращения, рассматриваемые учреждением, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства учреждения и подписываются руководством учреждения.

37. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства учреждения и подписываются руководством учреждения.

38. В ответах, направленных в государственные органы, организации, по находящимся на контроле обращениям указываются сведения о направленном ответе заявителю о результатах рассмотрения обращения, отметка об исполнителе.

39. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, два экземпляра ответа.

40. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются уполномоченным лицам.

41. Ответу на обращение, в том числе на замечание и (или) предложение, внесенное в книгу замечаний и предложений учреждения, присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесенных в книгу замечаний и предложения учреждения).

42. Письменные ответы на письменные, электронные обращения, подписанные руководством учреждения, направляются заявителям уполномоченным должностным лицом учреждения простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

43. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, осуществляется уполномоченными лицами.

44. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на должностных лиц учреждения, являющихся исполнителями по обращению, и на руководителей организаций. 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, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона.

45. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в учреждение, принимаются руководством учреждения.

46. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в учреждение на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (данном должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока – в сроки, установленные руководством учреждения.

47. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрении коллективных обращений 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 государственным органам, организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме уполномоченными лицами.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений учреждения, должны своевременно вноситься в указанную книгу должностным лицом, ответственным за ее ведение.

48. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

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

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений учреждения, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве учреждения, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

49. При временном отсутствии в день личного приема главного врача учреждения личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

50. График личного приема в учреждении, проводимого руководством учреждения, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационном стенде) помещениях размещения учреждения, на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

51. Организацию личного приема руководством учреждения обеспечивает уполномоченные лица.

52. Личный прием проводится без и по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах, официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

53. Предварительную запись на личный прием руководством учреждения осуществляют уполномоченные им лица при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

54. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи уполномоченными должностными лицами выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц управления, организаций, порядке рассмотрения обращений.

55. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) представляется должностному лицу, ведущему личный прием.

56. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

57. Личный прием в учреждении проводится в служебных помещениях руководства учреждения по адресу: г. Новолукомль, ул. Энергетиков, 17

58. При проведении личного приема в служебных помещениях должностными лицами, осуществляющими его, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей.

59. Выездные личные приемы проводятся руководством учреждения в соответствии с графиком, утвержденным приказом.

60. Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется уполномоченными лицами в журнальной форме.

61. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема

руководством учреждения, осуществляют уполномоченные лица.

62. О результатах выполнения поручений руководства учреждения по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приема, исполнители информируют заявителя и должностное лицо, проводившее прием, в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определен должностным лицом, проводящим личный прием.

63. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших личный прием.

64. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, в учреждении в целях разъяснения организационных вопросов работы с обращениями, порядка личного приема в учреждении, а также справочно-консультационного характера ведется ежедневно в течение рабочего дня.

ГЛАВА 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

65. Контроль за рассмотрением обращений ведется уполномоченными лицами с использованием журнальной формы.

66. Обращения, поступившие в учреждение, ежеквартально анализируются уполномоченными лицами, результаты доводятся до сведения руководству учреждения, в целях совершенствования работы с обращениями.

67. Уполномоченными лицами осуществляется ежеквартально сбор информации об обращениях, поступивших в подведомственные (подчиненные) организации по формам, утвержденным Министерством здравоохранения Республики Беларусь в электронном виде.

В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на медико санитарных советах.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

68. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в учреждении формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений учреждения, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельное дело и хранятся у должностного лица учреждения, ответственного за хранение книги

замечаний и предложений.

69. Дела с обращениями формируются в течение календарного года. 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 и документами, связанными с их рассмотрением.

70. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются, а возвращаются исполнителю на доработку.

71. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения). Экспертной комиссией учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

72. Книга замечаний и предложений учреждения после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве учреждения.

73. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений учреждения подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

Приложение 1
к Инструкции об организации работы с
обращениями граждан и юридических лиц
и порядке ведения по ним
делопроизводства в Учреждении
здравоохранения «Новолукомльская
центральная районная больница»

Карточка приема граждан, индивидуальных предпринимателей, их
представителей, представителей юридических лиц

№ _____ « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, собственное имя, отчество (если токовое имеется) _____

Род занятий _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Наименование и место нахождения юридического лица (для представителя
юридического лица) _____

Контрактный телефон: _____

Содержание
обращения _____

Фамилия и должность ведущего прием _____

Резолюция _____

Приложение 2
к Инструкции об организации работы с
обращениями граждан и юридических лиц
и порядке ведения по ним
делопроизводства в управлении
здравоохранения Витебского областного
исполнительного комитета

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации
обращений граждан и юридических лиц**

Регистрационный индекс № _____

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

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) 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, индексы* повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____ Срок исполнения _____

Контроль _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа заявителю _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____

*Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

<http://novolukomlcrb.by>