

УТВЕРЖДЕНО
приказ
главного врача Учреждения
здравоохранения «Новолукомльская
центральная районная больница»
от 21.09.2023 № 518

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 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» с последующими изменениями и дополнениями (далее - Указ), Директивы Президента Республики Беларусь № 2 от 27.12.2006 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», с изменениями и дополнениями, Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон) с изменениями и дополнениями, Постановления Совета Министров № 1786 от 30 декабря 2011 г. «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» с последующими изменениями и дополнениями, Постановления Совета Министров № 854 от 28 июня 2011 г. «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», с изменениями и дополнениями, приказа Министерства здравоохранения Республики Беларусь № 2 от 03.01.2018 «О некоторых вопросах по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Министерстве здравоохранения Республики Беларусь», постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по устным, письменным, электронным обращениям (предложениям, заявлениям и (или) жалобам) граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее, если не указано иное – обращения) в Учреждение здравоохранения

«Новолукомльская центральная районная больница» (далее по тексту - Новолукомльская ЦРБ).

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, уголовно-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 здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» осуществляется должностными лицами, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» (далее – уполномоченные лица) отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» ведется централизованно.

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

6. Все поступившие в Новолукомльскую ЦРБ письменные, устные и электронные обращения заявителей, юридических лиц (далее - обращения), регистрируются в день их поступления в установленном порядке. Обращения граждан, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются секретарем не позднее, чем в первый следующий за ним рабочий день.

Поступившие в Новолукомльскую ЦРБ письменные и электронные обращения проверяются уполномоченными лицами на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для рассмотрения их по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального

рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

7. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, уполномоченными лицами проводятся проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов.

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

8. Электронные обращения поступают в Новолукомльскую ЦРБ посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений).

9. Регистрация обращений заявителей, поступивших в Новолукомльскую ЦРБ, и ответов на них осуществляется в системе учета и обработки обращений, а также может осуществляться с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в Новолукомльской ЦРБ с использованием автоматизированной (электронной), карточной (с использованием регистрационно-контрольной формы (далее – регистрационно-контрольная форма) по форме, согласно приложению 1 к Инструкции);

журнальной - в журнале регистрации письменных обращений заявителей по форме согласно приложению 2 к настоящей инструкции.

10. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению к настоящей Инструкции.

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

12. При поступлении в Новолукомльскую ЦРБ электронных обращений заявителей уполномоченными лицами создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

13. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме, ведется централизованно и осуществляется секретарем главного врача отдельно от других видов делопроизводства.

14. Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от

делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

15. Поступившие в Новолукомльскую ЦРБ обращения регистрируются уполномоченными лицами в день их поступления в соответствии с графиком рабочего времени с учетом пункта 6 настоящей Инструкции.

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

При этом на сообщения, направляемые на адрес электронной почты Новолукомльской ЦРБ, не распространяется действие Закона. Ответы на такие сообщения не направляются.

16. Устные обращения поступают в Новолукомльскую ЦРБ в ходе личных приемов, проводимых главным врачом Новолукомльской ЦРБ и его заместителями (далее – руководство Новолукомльской ЦРБ).

17. 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.

18. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения присваивается в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также состоит из индекса региона места жительства заявителя, начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № 22/Л-145). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения "юл" и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-35). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из индекса региона места жительства заявителя, буквенного обозначения "кол" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 22/кол-145). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из индекса региона места жительства заявителя, буквенного обозначения "мх" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 22/мх-145). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из индекса региона, из которого поступило анонимное обращение (если имеется), буквенного обозначения "ан" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 22/ан-145).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

19. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в

Новолукомльскую ЦРБ 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 Новолукомльскую ЦРБ, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на резолюциях проставляется штамп «Контроль», а в регистрационно-контрольную форму вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

20. Повторным обращениям при их поступлении в Новолукомльскую ЦРБ присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется штамп "Повторно".

Повторные обращения регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки и установлением связки между ними.

21. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в управление (далее – идентичные обращения), учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

Идентичные обращения регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки.

22. При подаче заявителем в Новолукомльскую 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.

Обращения, содержащие уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки (идентичные).

23. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководства Новолукомльской ЦРБ, проставляется отметка "С личного приема".

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству Новолукомльской ЦРБ, осуществляется на основании карточек личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц,

оформленных согласно приложению 1 в порядке предусмотренном настоящей Инструкции.

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

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

25. Все письменные обращения заявителей и бумажные копии электронных обращений, после регистрации и изучения содержания обращений, но не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются главному врачу, или лицу, уполномоченному приказом главного врача, для оформления резолюций в соответствии с курируемыми вопросами и с учетом особенностей, установленных настоящим пунктом.

26. Поручения руководства Новолукомльской ЦРБ по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению. Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководства Новолукомльской ЦРБ оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

После оформления резолюций все обращения передаются секретарю для внесения в регистрационно-контрольную карточку поручений согласно резолюциям об ответственных исполнителях по каждому конкретному обращению и сведений о ходе рассмотрения обращений заявителей с последующей передачей обращений ответственным за их рассмотрение исполнителям

27. Проекты резолюций руководства Новолукомльской ЦРБ могут подготавливаться уполномоченными лицами.

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

29. По письменному, электронному обращению руководством Новолукомльской ЦРБ принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в главном управлении;

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.

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

31. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется уполномоченными лицами посредством системы учета и обработки обращений, на почтовые адреса заявителей в отношении письменных, устных обращений, а в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ, направляются простым почтовым отправлением.

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

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

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководства Новолукомльской ЦРБ оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

33. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» по решению руководства Новолукомльской ЦРБ.

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

35. Письменные, устные обращения в оригинале или их копии, зарегистрированные посредством регистрационно-контрольных формы на бумажном носителе, с резолюциями руководства Новолукомльской ЦРБ направляются в государственные органы, организации уполномоченными лицами. Оригиналы (копии) таких обращений остаются в

Новолукомльской ЦРБ.

Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию направляется уполномоченными лицами, как правило, в виде письма.

36. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством Новолукомльской ЦРБ на основании заключений, подготовленных должностными лицами Новолукомльской ЦРБ в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается должностным лицом, принявшим соответствующее решение, или уполномоченным им должностным лицом.

37. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается главным врачом Новолукомльской ЦРБ.

Уполномоченными лицами заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению с сопроводительным письмом.

38. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством Новолукомльской ЦРБ.

39. После получения обращений ответственные исполнители рассматривают обращения в соответствии с резолюцией и согласно требованиям законодательства Республики Беларусь: готовят сопроводительные письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией, готовят письма об уведомлении заявителей и ответы на обращения в количестве экземпляров, соответствующем количеству адресатов

Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении отражаются в регистрационно-контрольной форме.

40. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, вносятся в книгу замечаний и предложений.

41. Контроль за рассмотрением обращений заявителей ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, используются соответствующие регистрационно-контрольные формы.

42. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, направлены уведомления в порядке, установленном статьями 10, 15 и 21 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также при отзыве заявителем своего обращения.

Решение о снятии с контроля обращений принимают главный врач.

43. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан главным врачом, а также на устные обращения заявителей в ходе личного приема граждан главным врачом, по которым оформлены регистрационно-контрольные формы, ответы на электронные обращения, предусмотренные частью второй пункта 5 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией и письма об уведомлении заявителей подписываются главным врачом или его уполномоченным заместителем, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, предусмотренные частью второй пункта 5 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также сопроводительные письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией и письма об уведомлении заявителей при рассмотрении обращений по вопросам в пределах своей компетенции подписываются главным врачом.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью.

44. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям

заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения.

45. Ответы по обращениям граждан и юридических лиц подлежат регистрации в секретарем главного врача.

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

Решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу принимается и подписывается главным врачом или лицом, его заменяющим или исполняющим его обязанности.

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

Руководство Новолукомльской ЦРБ может устанавливать сокращенный срок рассмотрения обращения.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10,15, 17 и 21 Закона.

48. Контрольный срок рассмотрения обращения - 30 дней.

Руководством Новолукомльской ЦРБ может быть определен иной и контрольный срок рассмотрения обращения.

49. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством Новолукомльской ЦРБ на основании письменного ходатайства исполнителя, представленного за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения.

К письменному ходатайству прилагаются проекты уведомления заявителю, сообщения государственным органам, организациям, у которых обращение находится на контроле, о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроков рассмотрения обращения по существу.

50. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию Новолукомльской ЦРБ, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

51. 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.

52. Повторные обращения признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством Новолукомльской ЦРБ на основании заключений, подготовленных (подписанных) должностным лицом, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения.

К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

53. В случае если повторное обращение поступило в Новолукомльская ЦРБ 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 (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

54. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителей, письменные ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, оформляются на бланках для писем Новолукомльской ЦРБ.

55. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются главным врачом или его заместителем и отправляются секретарем.

Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные посредством системы учета и обработки обращений, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

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

Индекс ответа заявителю состоит из регистрационного индекса обращения (того же, который был присвоен при его поступлении в Поликлинику) и номера дела по номенклатуре, в которое подшиваются документы по данному вопросу, например:

4-5-1/В-123, где 4-5 – индекс дела по номенклатуре дел, 1/В-123 – входящий регистрационный индекс письменного или электронного обращения гражданина;

4-6-1/Юр-5, где 4-6 – индекс дела по номенклатуре дел, 1/Юр-5 – входящий регистрационный индекс обращения юридического лица.

56. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в Новолукомльская ЦРБ с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства Новолукомльской ЦРБ и подписываются руководством Новолукомльской ЦРБ.

57. В ответах, направленных в государственные органы, организации, по находящимся на контроле обращениям и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения обращения, отметка об исполнителе.

58. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, два экземпляра ответа.

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

50. Ответу (уведомлению) на обращение, присваивается регистрационный индекс обращения.

51. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответа (уведомления) на электронные обращения, подписанные руководством Новолукомльской ЦРБ, вносятся в систему учета и обработки обращений, затем передаются уполномоченными лицами для отправки в секретарю Новолукомльской ЦРБ и направляются заявителям простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты, личный кабинет заявителя посредством системы учета и обработки обращений.

52. Письменные ответы (уведомления) заявителям и организациям здравоохранения, также как и направление обращений для рассмотрения по существу в другие государственные органы и организации, отправляет секретарь Новолукомльской ЦРБ

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

Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений, выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, несут должностные лица, являющиеся исполнителями по обращению.

54. Контроль за рассмотрением обращений заявителей 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, 17 и 21 Закона.

Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в управление, принимаются руководством Новолукомльской ЦРБ.

55. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в Новолукомльской ЦРБ 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 Новолукомльской ЦРБ.

56. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений в государственных органах, иных государственных организациях отражаются в системе учета и обработки обращений.

57. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения

58. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

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.

59. После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве Поликлиники, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело, а также вносится запись об исполнении в книгу замечаний и предложений Поликлиники.

60. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

61. Обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, после завершения рассмотрения обращений возвращаются ответственными исполнителями секретарю главного врача для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

62. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке и подшиваются в дело в последовательности решения вопросов. В делах за документом-запросом следует документ-ответ.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

63. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяются 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.

64. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей, регистрационно-контрольных форм устных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет (в случае неоднократного обращения заявителя – 5 лет с даты последнего обращения).

65. 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.

66. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

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

68. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

69. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных

предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» проводится руководством Новолукомльской ЦРБ по графику, утверждаемому приказом главного врача Новолукомльской ЦРБ и графику, утверждаемому председателем облисполкома для начальника Новолукомльской ЦРБ.

При временном отсутствии в день личного приема начальника Новолукомльской ЦРБ личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

70. График личного приема в главном управлении, проводимого руководством Новолукомльской ЦРБ, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационном стенде) помещениях размещения Новолукомльской ЦРБ, на официальном сайте Новолукомльской ЦРБ в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в подчиненные (подотчетные) организации.

71. Организацию личного приема руководством Новолукомльской ЦРБ обеспечивает уполномоченные лица.

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

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

Руководство Новолукомльской ЦРБ, а также работники Новолукомльской ЦРБ, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

не предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия

представителя заявителя.

74. 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 Новолукомльской ЦРБ, организаций, порядке рассмотрения обращений.

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

76. 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.

77. Личный прием в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» проводится в служебных помещениях руководства Новолукомльской ЦРБ по адресу: г. Новолукомль, ул. Энергетиков, д.17.

78. 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.

79. Выездные личные приемы проводятся руководством Новолукомльской ЦРБ в соответствии с графиком, утвержденным приказом.

80. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

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

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 порядке, предусмотренном для письменных обращений.

81. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством Новолукомльской ЦРБ, осуществляют уполномоченные лица.

Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений, выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, несут должностные лица, являющиеся исполнителями по обращению.

82. О результатах выполнения поручений руководства Новолукомльской ЦРБ 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.

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

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

ГЛАВА 6

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

85. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в главном управлении ведется с использованием системы учета и обработки обращений, либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

Контроль за рассмотрением обращений заявителей 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, 17 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители государственных органов, иных организаций, индивидуальные предприниматели или уполномоченные ими должностные лица.

86. Обращения, поступившие в Новолукомльская ЦРБ, ежеквартально анализируются уполномоченными лицами, результаты

доводятся до сведения руководству Новолукомльской ЦРБ в целях совершенствования работы с обращениями.

87. 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 заседаниях коллегии Новолукомльской ЦРБ. На официальном сайте Новолукомльской ЦРБ в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

88. Новолукомльская ЦРБ осуществляет проверки (мониторинг) соблюдения подчиненными организациями порядка рассмотрения обращений.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

89. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в Учреждении здравоохранения «Новолукомльская центральная районная больница» формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

90. 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.

91. 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.

92. 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 Новолукомльской ЦРБ может быть принято

решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

93. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

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

**Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений
граждан и юридических лиц**

Регистрационный индекс № _____

Фамилия, собственное имя, отчество (если такое 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 _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа заявителю _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

Приложение 3
к ИНСТРУКЦИЯ
об организации работы с обращениями
граждан и юридических
лиц и порядке ведения по ним
делопроизводства в Учреждении
здравоохранения «Новолукомльская
центральная районная
больница»

ЖУРНАЛ
учета приема заявителей

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя и отчество	Адрес места жительства, (юридический адрес), телефон	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения
1.					
2.					
3.					