

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц
и порядке ведения по ним делопроизводства
в государственном учреждении здравоохранения «Витебская городская
центральная поликлиника»

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», а также постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей».

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

3. Действие настоящего Положения 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 работника 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.

4. 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.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений в ГУЗ «ВГЦП» ведется децентрализованно.

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

5. Поступающие в ГУЗ «ВГЦП» обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в ГУЗ «ВГЦП» в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

6. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, проводится 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.

Обращения, ошибочно доставленные в ГУЗ «ВГЦП», не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно доставлено».

7. При поступлении в ГУЗ «ВГЦП» электронных обращений в специальную рубрику на официальный сайт учреждения здравоохранения в глобальной компьютерной сети Интернет делопроизводителем в случае необходимости могут создаваться их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

На сообщения, направляемые на адрес электронной почты ГУЗ «ВГЦП», не распространяется действие Закона. Ответы на такие сообщения не направляются.

8. Устные обращения поступают в ГУЗ «ВГЦП» в ходе личных приемов, проводимых главным врачом, заместителями главного врача (далее – руководство ГУЗ «ВГЦП»).

9. Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество 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 (ст. 23 Закона).

10. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в журнальной форме (приложение 1).

11. Регистрационный индекс обращения заявителя, ответа на обращение, включает не только порядковый регистрационный номер, но и первую букву фамилии заявителя: (пример И-10), анонимные (АН-10), коллективное (КОЛ-10), а ответ, направленный заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов (порядковый номер).

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

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленному в ГУЗ «ВГЦП», учитываются под регистрационным индексом

первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (пример И-10/2).

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в ГУЗ «ВГЦП» присваивается регистрационный индекс первого обращения или очередной регистрационный индекс.

При подаче заявителем в ГУЗ «ВГЦП» несколько идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение также обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

13. Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководства ГУЗ «ВГЦП», осуществляется в журнальной форме учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц (приложение 2).

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

14. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации подаются для рассмотрения руководителю или уполномоченному им должностным лицом.

15. Поручения руководителя или уполномоченного им должностного лица о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

Резолюции руководства ГУЗ «ВГЦП» должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

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

16. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством ГУЗ «ВГЦП» в соответствии со статьей 15 Закона, о чем в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется заявитель с указанием причин принятия такого решения. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению.

17. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается руководством ГУЗ «ВГЦП» без уведомления об этом заявителя.

18. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения (письменного или электронного) решение о прекращении

рассмотрения обращения принимается руководством ГУЗ «ВГЦП». Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к письменному обращению с сопроводительным письмом.

19. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством ГУЗ «ВГЦП».

20. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона, течение которых начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в учреждении, в случае, если ответ на обращение дает руководство ГУЗ «ВГЦП».

21. При необходимости рассмотрения письменного, электронного обращения с учетом его дополнительного изучения и проверки, запроса дополнительных материалов, выезда на место, обращение рассматривается не позднее одного месяца со дня его регистрации в ГУЗ «ВГЦП».

Контрольный срок рассмотрения обращения - 30 дней. Руководством ГУЗ «ВГЦП» может быть определен иной и контрольный срок рассмотрения обращения.

В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством ГУЗ «ВГЦП» за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения. Заявителю направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

22. Электронные обращения, поступившие в ГУЗ «ВГЦП», подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных статьей 25 Закона.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководством ГУЗ «ВГЦП», или уполномоченным им должностным лицом и остаются в делопроизводстве.

23. Коллективные обращения от тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию ГУЗ «ВГЦП», рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).

В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

24. Письменные, электронные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, при необходимости приняты надлежащие меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя и им направлены письменные ответы.

25. Требования к письменным ответам на обращения изложены в ст. 18 Закона:

25.1. письменные ответы на письменные обращения 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.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) учреждения, (их работников) должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

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.

25.2. Письменные ответы на письменные обращения подписываются руководством ГУЗ «ВГЦП» или уполномоченными им должностными лицами.

26. В письменных ответах (уведомлениях) заявителям на письменные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений, в ответах (уведомлениях) на электронные обращения, рассматриваемые в ГУЗ «ВГЦП», ставится отметка об исполнителе.

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

27. Датой ответа заявителю является дата его подписания. Подписывается, как правило, два экземпляра ответа.

28. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в ГУЗ «ВГЦП» ведется в журнальной форме.

29. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка «В дело» 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 (его копии на бумажном носителе).

После рассмотрения вопросов, изложенных в книге замечаний и предложений ГУЗ «ВГЦП», на копии обращения остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении в дело.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

30. Личный прием граждан, индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридического лица (далее – личный прием) проводится руководством ГУЗ «ВГЦП» согласно утвержденному графику.

При временном отсутствии в день личного приема главного врача ГУЗ «ВГЦП» личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

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

31. Порядок осуществления предварительной записи, график личного приема в ГУЗ «ВГЦП», проводимого главным врачом, заместителями главного врача ГУЗ «ВГЦП», с указанием времени и места его проведения размещаются в общедоступных местах (на информационных стендах и (или) иным способом) в здании учреждения, на официальном сайте ГУЗ «ВГЦП» в глобальной компьютерной сети Интернет.

32. Предварительная запись на личный прием к руководству ГУЗ «ВГЦП» осуществляется в приемной главного врача ГУЗ «ВГЦП» при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

33. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи секретарем приемной выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о порядке рассмотрения обращений.

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

35. 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.

36. Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется в журнальной форме согласно приложению 2.

37. Выездные личные приемы проводятся главным врачом ГУЗ «ВГЦП» согласно утвержденному графику.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ.

38. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел ГУЗ «ВГЦП».

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

39. 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 заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

40. 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, они возвращаются исполнителю на доработку.

41. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения).

42. 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.

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

44. Книга замечаний и предложений ГУЗ «ВГЦП» после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – 5 лет.

45. По истечении установленных сроков хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.