

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении здравоохранения «Витебская городская центральная поликлиника»

1. Настоящее Положение определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям заявителей, поступившим в государственное учреждение здравоохранения «Витебская городская центральная поликлиника» (далее – ГУЗ «ВГЦП»).

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, установленных в статье 1 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон № 300-З).

3. Ответственные лица за организацию работы с обращениями заявителей определяются приказом главного врача по ГУЗ «ВГЦП».

Делопроизводство по обращениям заявителей ведется децентрализованно.

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.

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

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

6. Регистрация письменных и устных обращений заявителей, поступивших в ГУЗ «ВГЦП», и ответов (уведомлений) на них осуществляется с использованием регистрационно-контрольных форм (регистрационно-контрольная карточка) на бумажном носителе. Информация о поступивших письменных и устных обращениях, ответах (уведомлениях) на них вносится в систему учета и обработки обращений.

Регистрация электронных обращений заявителей, поступивших в ГУЗ «ВГЦП», и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе учета и обработки обращений. Электронные обращения и ответы (уведомления) на них могут учитываться с использованием регистрационно-контрольная карточки на бумажном носителе.

7. При поступлении в ГУЗ «ВГЦП» электронного обращения может создаваться его бумажная копия.

8. В ГУЗ «ВГЦП» установлена регистрационно-контрольная форма регистрации обращений заявителей (регистрационно-контрольная карточка, далее по тексту - РКК), которая содержит реквизиты согласно приложению.

В РКК могут включаться дополнительные реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

В РКК не заполняются реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей либо содержат сведения, составляющие государственные секреты, служебную информацию ограниченного распространения, информацию, составляющую коммерческую, профессиональную, банковскую и иную охраняемую законом тайну, информацию, содержащуюся в делах об административных правонарушениях, материалах и уголовных делах органов уголовного преследования и суда до завершения производства по делу.

9. На сообщения, направленные на адрес электронной почты ГУЗ «ВГЦП» не распространяется действие Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц». Ответы на такие сообщения не направляются.

10. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются на самом обращении в правом нижнем углу, а при невозможности размещения в правом нижнем углу данные сведения указывают на другом свободном от текста месте лицевой стороны первого листа обращения или на первом листе сопроводительного письма о направлении обращения для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на них, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в ГУЗ «ВГЦП», а обращениям, ответам (уведомлениям) на них в системе учета и обработки обращений - в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

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).

11. Конверты от поступивших письменных обращений заявителей 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.

12. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившим для рассмотрения в ГУЗ «ВГЦП», регистрируются (учитываются) с использованием РКК на бумажном носителе под регистрационным индексом

первоначального обращения с указанием в скобках дополнительного порядкового номера.

При подаче заявителем в ГУЗ «ВГЦП» нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение с использованием РКК на бумажном носителе присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

13. При отзыве заявителем своего обращения заявлению с использованием РКК на бумажном носителе присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

14. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный индекс.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается главным врачом (уполномоченным лицом) без уведомления об этом заявителя.

15. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов в местные исполнительные и распорядительные органы, подчиненные им организации, территориальные подразделения (органы) и организации, подчиненные, входящие в состав (систему) республиканских органов государственного управления и организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другие государственные органы, иные организации, по которым требуется представление ответов в вышестоящие органы без направления ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

16. Обращения заявителей после регистрации передаются главному врачу или уполномоченному лицу для оформления резолюций.

Поручения главного врача (уполномоченного лица) о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций. К обращениям прикладывается лист резолюции, в котором указываются ответственные исполнители по обращениям и содержание поручения.

При переносе обращений заявителей в систему учета и обработки обращений поручения главного врача (уполномоченных ими должностных лиц) оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

17. После оформления резолюций все обращения заявителей передаются в канцелярию делопроизводителю для внесения резолюций (поручений) в РКК и в систему учета и обработки обращений с последующей передачей обращений ответственным за их рассмотрение исполнителям.

18. В РКК на бумажном носителе сведения о ходе 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, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место),

об изменении 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 отражены точно и своевременно.

19. После получения обращения заявителя ответственные исполнители рассматривают обращения в соответствии с резолюцией и согласно требованиям законодательства.

20. Контроль за рассмотрением обращений заявителей (в том числе замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу) ведется с использованием системы учета и обработки обращений, а также с использованием РКК на бумажном носителе.

21. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения (письменного или электронного), при оставлении обращения без рассмотрения по существу - решение принимается главным врачом (уполномоченным лицом).

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

22. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается главным врачом (уполномоченным лицом).

23. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона № 300-З, течение которых начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 Закона № 300-З для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации таких обращений.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного 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, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Контрольный срок рассмотрения обращения - 30 дней.

Главным врачом может быть определен иной срок и контрольный срок рассмотрения обращения.

24. 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 части первой пункта 3 и пункте 5 статьи 10, пункте 4 статьи 15, части второй пункта 3 статьи 17 и пункте 1 статьи 21 Закона № 300-З.

Решение о снятии с контроля обращений принимает главный врач (уполномоченное лицо).

25. Ответы (уведомления) заявителям оформляются на бланках для писем, подписываются главным врачом (уполномоченным лицом).

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

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

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

28. Ответы (уведомления) заявителям на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений.

Письменные ответы (уведомления) заявителям направления посредством почтовой связи.

29. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в РКК личного приема.

30. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в РКК на бумажном носителе.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений.

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

31. Письменные и (или) электронные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

32. 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.

Повторные обращения составляют самостоятельную группу и хранятся совместно с первым обращением.

33. При формировании дел с обращениями заявителей 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.

34. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей, регистрационно-контрольных форм устных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет.

При необходимости главным врачом может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

35. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

36. Дела с обращениями заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив ГУЗ «ВГЦП» через год после завершения делопроизводства по ним.

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