

УТВЕРЖДАЮ
Главный врач
УЗ “Могилевский облЦГЭиОЗ”



С.В.Нечай

“ 02 ” 04 2018г.

РЕГЛАМЕНТ
ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ГОССАННАДЗОРА
МОГИЛЕВСКОЙ ОБЛАСТИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ. ДЕЛОПРОИЗВОДСТВО ПО ОБРАЩЕНИЯМ
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ.

1. Настоящий регламент организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в учреждениях госсаннадзора Могилевской области (далее - учреждения) разработан в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. "Об обращениях граждан и юридических лиц", Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», 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» и определяет порядок организации работы с обращениями граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, - граждане), юридических лиц.

Регламент определяет порядок работы в учреждениях с письменными и электронными обращениями; обращениями, полученными в ходе личного приема; с обращениями, внесенными в книгу замечаний и предложений; обращениями, полученными в ходе проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий».

2. Делопроизводство по обращениям заявителей (граждан и юридических лиц) в каждом учреждении осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, назначенным приказом по учреждению (далее – ответственный за делопроизводство), отдельно от других видов делопроизводства.

3. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе проведения «прямых телефонных линий», по обращениям, полученным в ходе личного приема, по письменным обращениям граждан, внесенным в Книги замечаний и предложений, осуществляется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной или электронной форме.

2. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ

4. Поступающие в учреждение письменные и электронные обращения заявителей регистрируются в регистрационно-контрольной форме (*приложение 1*) автоматизированной (электронной), карточной или журнальной лицом, ответственным за делопроизводство, в день их поступления в установленном порядке.

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

5. Электронные обращения могут подаваться заявителями как на сайты учреждений, так и на их официальные электронные ящики в глобальной компьютерной сети «Интернет». При поступлении электронных обращений лицами, ответственными за контроль за поступающими электронными обращениями, изготавливается их бумажная копия, которая передается для регистрации лицу, ответственному за делопроизводство. Регистрация электронных обращений осуществляется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

6. Регистрационный индекс письменным обращениям заявителей, в том числе электронным, присваивается в следующем порядке.

В правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп входящего документа, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс должен включать первую букву фамилии гражданина, индивидуального предпринимателя, а также порядковый номер поступившего обращения с начала года. Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения "Юл" и порядкового регистрационного номера поступившего обращения. Регистрационный индекс коллективных и анонимных обращений состоит из букв соответственно "Кол" или "Ан" и порядкового номера поступившего обращения (например, Кол-14, Ан-15). В регистрационно-контрольных формах учета коллективных и анонимных обращений в главе "Фамилия, имя, отчество гражданина или наименование юридического лица" соответственно пишется: "Коллективное", "Анонимное".

7. По обращениям, поступившим из вышестоящих и других государственных органов, а также средств массовой информации, в

регистрационно-контрольную форму вносятся реквизиты сопроводительного письма или поручения (корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма).

8. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные им различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (напр., Кол-14/1).

При подаче заявителем 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 с добавлением аббревиатуры «дп».

9. Повторным обращениям (письменным или электронным обращениям, поступившим от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в том числе направленным из других организаций) при их поступлении в учреждение в течение календарного года присваивается регистрационный индекс первого обращения, а в иных случаях – очередной регистрационный индекс.

10. Поступающие в учреждения письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», оставляются без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке им следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

11. Письменные обращения, поступившие в учреждения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений по решению главного врача (заместителя) учреждения.

12. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней по решению главного врача направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

13. Письменные обращения, поступившие в учреждения, могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных пунктом 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения принимают главные врачи учреждений.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, установленных законодательством, заявитель в

течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

3. ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ПОРУЧЕНИЙ ВЫШЕСТОЯЩИХ ОРГАНОВ И ОРГАНИЗАЦИЙ.

14. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов и организаций, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

Обращение, поступившее первоначально в УЗ «Могилевский облЦГЭиОЗ» и направленное для рассмотрения в территориальные учреждения госсаннадзора для проведения проверочных действий по изложенному в обращении факту либо для представления информации, а также подготовки ответа за подписью главного врача УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья», подлежит регистрации и учету в территориальных учреждениях госсаннадзора как поручение.

15. Регистрация поручений и делопроизводство по ним осуществляется отдельно от регистрации обращений. На поступившем поручении в правом нижнем углу первой страницы или на другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп входящего документа, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс. Регистрационный индекс должен включать букву «п» (поручение), первую букву фамилии гражданина, индивидуального предпринимателя, а также порядковый номер поступившего поручения с начала года. Регистрационный индекс поручений по рассмотрению коллективных и анонимных обращений состоит из букв соответственно "Кол" или "Ан" и порядкового номера поступившего поручения (например, п-Кол-14, п-Ан-15). Регистрационный индекс по поручению рассмотрению обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения "Юл" и порядкового регистрационного номера (п-Юл-15).

Письма вышестоящих и других государственных органов и организаций о рассмотрении обращений, поступившие в учреждение, к которым не прикладываются письменные обращения заявителей, регистрируются и учитываются как поручения.

16. В случае поступления в учреждение поручения, по которому имеется обращение, которое на момент получения поручения находится на исполнении и контроле или рассматривалось ранее, снято с контроля и списано в дело, то такое поручение учитывается как идентичное обращение и регистрируется в порядке, установленном для регистрации идентичных обращений, указанном в п.8 настоящего регламента.

4. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ

17. При регистрации обращения специалист, ответственный за делопроизводство, проводит анализ поступившего обращения, устанавливает, не является ли оно повторным. В случае повторности обращения к обращению прикладываются материалы рассмотрения ранее поступивших обращений.

18. Поручения главного врача (его заместителей) о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций. После наложения резолюции изготавливается копия обращения. Оригинал обращения с резолюцией передается специалисту, ответственному за делопроизводство, для обеспечения оперативного хранения оригинала обращения на период его рассмотрения, а копия обращения с резолюциями передается для рассмотрения в пределах компетенции специалисту (руководителю структурного подразделения при наличии такового), ответственному за рассмотрение обращения, в соответствии с наложенной резолюцией не позднее следующего дня после ее наложения. После получения оригинала с резолюцией специалист, ответственный за делопроизводство, вносит резолюции в регистрационную карточку.

19. Ответственные за рассмотрение обращений лица, указанные в резолюции, систематизируют содержащиеся в обращении вопросы, проводят их анализ на предмет соответствия компетенции органов госсаннадзора. В случае несоответствия вопросов, изложенных в обращении, компетенции органов госсаннадзора, не позднее 5 рабочих дней направляют обращения для дальнейшего рассмотрения в соответствующие органы (организации) с обязательным информированием заявителей в соответствии с п. 10 данного регламента. *(образец письма о направлении обращения приводится в приложении 4).*

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

20. В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором

опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.

21. При поступлении повторных обращений лицом, ответственным за рассмотрение обращения, изучается подборка ранее поступивших обращений. Делается анализ повторно поставленных вопросов и причин их появления. Повторное обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу, о чем заявитель в течение пяти рабочих дней уведомляется письменно с указанием причин принятия такого решения.

22. При поступлении жалобы проверяются содержащиеся в ней сведения. Если жалоба поступила в УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья», истребуются материалы предыдущего рассмотрения жалобы на территориальном уровне, если она туда поступала ранее; оценивается полнота принятых на территориальном уровне мер с целью установления причин, повлекших жалобу. При наличии оснований для положительного решения изложенных в жалобе вопросов, обращение рассматривается по существу ответственными исполнителями учреждения при отсутствии оснований для оставления обращения без рассмотрения по существу.

23. Переданные на рассмотрение обращения должны быть рассмотрены по существу в срок не позднее 15 календарных дней от даты регистрации. В случае если в обращении поставлены вопросы, которые требуют дополнительного изучения, в том числе необходимо проведение лабораторных и инструментальных исследований для их разрешения, либо необходимо проведение надзорного мероприятия или получения дополнительной информации, срок рассмотрения продлевается до одного месяца от даты регистрации.

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.

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц, требующих (исходя из анализа содержания обращения) использования в отношении субъектов полномочий, предоставленных для проверок (получение доступа на необщедоступные территории и в помещения, изучение документов, отбор проб продукции, истребование пояснений и информации, др.) с последующим, при необходимости, принятием мер административного взыскания в отношении субъекта и его работников или иных мер воздействия (например, приостановления производства работ/реализации услуг, изъятия

продукции из обращения) влечет необходимость назначения надзорного мероприятия в форме проверки или, при отсутствии необходимости отбора проб продукции и с учетом иных обстоятельств, – мониторинга.

24. Ответственность за соблюдение сроков рассмотрения несут лица, которым непосредственно обращение передано на рассмотрение; специалист, ответственный за делопроизводство, осуществляет контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращения посредством регистрационно-контрольной формы, о наличии неисполненных обращений информирует руководителя учреждения в день истечения срока.

25. Рассмотренные по существу обращения после подготовки необходимых ответов передаются для оценки полноты рассмотренных вопросов руководителю структурного подразделения (при наличии такового) и для оценки соответствия подготовленного ответа законодательству – специалистам юридической службы (при их наличии в штате учреждения), затем – заместителю главного врача по курации (при наличии его в штате учреждения), после чего на подпись руководителю. В случае отсутствия в штате учреждения руководителя структурного подразделения и (или) юрисконсульта, и (или) заместителя руководителя оценка полноты рассмотренных вопросов и соответствие подготовленного ответа законодательству возлагается непосредственно на главного врача. Обращение считается рассмотренным по существу, если даны исчерпывающие ответы на все поставленные вопросы.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращения без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования. При этом первоначально ответ может быть обжалован в вышестоящую организацию, а затем уже в суд. В порядке обжалования обязательно указывать наименование вышестоящей организации и ее адрес (*пример: «Настоящий ответ в соответствии со ст. 20 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» может быть обжалован в вышестоящую организацию – УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья» (г. Могилев, ул. Гришина, 82), а затем в суд.*

26. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, подписываются главным врачом (его заместителем).

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве на бумажном носителе и помещаются в дело.

Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

27. При регистрации ответов на обращения, а также поручения, исходящий номер формируется в следующем порядке: номенклатурный номер дела в соответствии с номенклатурой дел, действующей в учреждении /регистрационный входящий номер обращения или поручения (напр. 4-69/кол-18; 4-72/п-Кол-69).

28. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме. Например, если в ходе рассмотрения обращения при проведении надзорных мероприятий установлены нарушения законодательства и в этой связи выданы рекомендации, вынесено предписание об устранении нарушений либо начат административный процесс, то заявитель изначально информируется о том, что данные документы составлены по результатам обращения и о том, что о результатах их исполнения заявитель будет информирован дополнительно. Когда рекомендации или предписание выполнены (о чем имеется информация субъекта либо информация получена в ходе проведения контрольных мероприятий) либо вынесено постановление по делу об административном правонарушении, заявитель уведомляется об окончательных результатах рассмотрения обращения.

29. Ответы в вышестоящие и другие государственные органы и организации по находящимся у них на контроле обращениям, направленным на рассмотрение в учреждения, подписываются главным врачом и должны содержать сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращений, отметку об исполнителе.

30. В случае отзыва заявителем своего обращения до рассмотрения его по существу рассмотрение этого обращения по существу прекращается и заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

31. Документам, связанным с рассмотрением обращения, присваивается его регистрационный индекс. (Например, если в ходе рассмотрения обращения направляется запрос для получения информации, то данному запросу присваивается номер, аналогичный установленному в п.27 настоящего регламента.

32. Ответы на обращения направляются заявителям на бланке учреждения.

33. Решение о снятии с контроля обращений принимается главным врачом (его заместителем).

34. 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.

35. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов главным врачом или иным уполномоченным лицом проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело. Отметка должна проставляться непосредственно на листе, где изложено обращение заявителя, а не на листе сопроводительного письма.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело располагается на нижнем поле первого листа документа слева и состоит из слов "В дело", индекса дела по номенклатуре дел, в котором будет храниться документ, даты и регистрационного индекса документа, свидетельствующего об исполнении, собственноручной подписи исполнителя или руководителя структурного подразделения-исполнителя и даты направления документа в дело.

Например:

В дело 14-69

Подготовлен ответ

15.02.2018 N 14-69/Кол-12

Подпись

16.02.2018

36. Материалы по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, после полного и всестороннего рассмотрения обращения возвращаются специалисту, ответственному за делопроизводство, для централизованного формирования дел.

37. Каждое обращение заявителя и документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу, за исключением повторных обращений заявителя, которые подшиваются в группу, в которой подшито последнее обращение заявителя.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке, причем в переписке документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом.

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

4. ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

39. Личный прием в учреждениях в пределах своей компетенции осуществляют главные врачи каждую среду с 8.00 до 13.00. При наличии в штате заместителей главного врача личный прием осуществляется в указанные дни и часы согласно графику личного приема руководителем и его заместителями поочередно.

График личного приема размещается на информационном стенде по месту нахождения учреждения, на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

40. Выездные личные приёмы главным врачом проводятся в соответствии с утвержденным графиком. О месте и времени выездного личного приема население информируется в средствах массовой информации. Предварительная запись осуществляется в территориальных

учреждениях по месту проведения выездного личного приема, в том числе, если прием проводится главным врачом УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья».

41. При временном отсутствии в день личного приема главного врача (либо иного лица, осуществляющего прием) 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.

При проведении личного приема могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

42. Предварительную запись на личный прием к главному врачу осуществляет секретарь при обращении гражданина, его представителя, представителя юридического лица лично либо по телефону.

При осуществлении предварительной записи на личный прием секретарь выясняет сущность вопроса, уточняет мотивы обращения, принимает заявления, другие документы и представляет их должностным лицам, осуществляющим прием.

При необходимости специалисты учреждения подбирают сведения и справочные материалы по существу обращения.

В ходе предварительной записи, изучения представленных материалов определяется необходимость участия в приеме соответствующих специалистов учреждения, решаются другие вопросы по организации и проведению приема.

43. Граждане, их представители, представители юридических лиц принимаются в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документов, удостоверяющих личность, полномочия.

44. Должностное лицо, проводящее личный прием, не вправе отказать в личном приеме при обращении к нему в установленном порядке по вопросам, относящимся к компетенции учреждения.

В случаях повторных обращений заявителей по одному и тому же вопросу при наличии исчерпывающих ответов по предыдущим обращениям, отсутствии новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств либо, когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена, в личном приеме может быть отказано.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции учреждения, обращение не рассматривается по существу, а лицо, проводящее прием, разъясняет, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

45. Регистрация устных обращений осуществляется в книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц по форме согласно *приложению 2*.

46. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц.

47. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

48. Лицо, проводящее личный прием, в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Республики Беларусь вправе принять одно из следующих решений:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов;

дать разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении;

оставить без рассмотрения по существу на основании пункта 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц";

предложить заявителю изложить обращение в письменной форме, если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка. В таком случае обращение подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Результаты рассмотрения устных обращений в ходе личного приема вносятся лицом, проводящим прием, в книгу учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц. Результаты рассмотрения излагаются в соответствии с приложением 2.

Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, подлежит регистрации в порядке, установленном для письменных обращений. Соответствующее поручение по рассмотрению письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, оформляется в форме резолюции.

5. РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

49. Книги замечаний и предложений хранятся в каждом учреждении, в том числе и его структурных подразделениях, расположенных вне места его нахождения в местах, определенных главным врачом (как правило, в приемной). Лица, ответственные за ведение и хранение книги замечаний и предложений определяются приказом главного врача в каждом учреждении.

50. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на информационных стендах в зданиях по месту нахождения учреждений, их структурных подразделений соответственно.

51. Книга замечаний и предложений предьявляется гражданам по их первому требованию.

52. Замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года лицом, ответственным за ее ведение и хранение.

53. Для рассмотрения замечаний и (или) предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений, в графе «Резолюция руководителя государственного органа, иной организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение» главным врачом вносится соответствующая резолюция. В случае отсутствия в книге замечаний и предложений такой графы (старая форма), резолюция налагается на отдельном листе и прикрепляется к странице, где изложено обращение. Лицом, ответственным за ведение и хранения книги замечаний и предложений, изготавливается копия замечания и (или) предложения гражданина, внесенного в книгу замечаний и предложений, с резолюцией руководства направляется исполнителям.

Если обращение внесено в книгу замечаний и предложений структурного подразделения учреждения, расположенного вне места его нахождения, лицом, ответственным за ведение и хранения книги замечаний и предложений изготавливается копия обращения в книге замечаний и предложений для передачи данной копии на резолюцию главному врачу. После возвращения в данное структурное подразделение копии обращения с резолюцией главного врача лицом, ответственным за ведение и хранение книги замечаний и предложений, резолюция вносится в соответствующую графу книги либо прикрепляется к обращению, в порядке, изложенном выше.

Контроль за рассмотрением замечаний и (или) предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений несут лица, ответственные за их ведение и хранение.

54. Внесенные в книгу замечаний и предложений замечания и (или) предложения граждан рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

55. Замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книги замечаний и предложений, могут быть оставлены без рассмотрения по существу по основаниям, установленным пунктом 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

56. Ответы на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, направляются заявителям согласно резолюциям за подписью главного врача (его заместителя).

Копии ответов на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у лица, ответственного за ее ведение и хранение, вместе с книгой замечаний и предложений.

Регистрационный индекс ответа на замечание и (или) предложение, внесенное гражданином в книгу замечаний и предложений, состоит из порядкового номера замечания и (или) предложения, внесенного в книгу, и двух начальных букв фамилии гражданина.

Например:

6-Ив, где 6 – порядковый номер замечания и (или) предложения, Ив - две начальные буквы фамилии гражданина.

57. После решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, отметка об исполнении и направлении в дело проставляется главным врачом либо иным уполномоченным лицом на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве учреждения.

58. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся в книгу замечаний и предложений ответственным за ее ведение и хранение лицом.

59. Книга замечаний и предложений ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего учреждения обязаны в течение 5 календарных дней обратиться в "Издательство "Белбланкавыд" за получением новой книги в установленном законодательством порядке.

6. РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ» И «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ»

60. "Горячая линия" организуется в учреждении с целью разрешения вопросов справочно-консультативного характера в пределах компетенции учреждения.

"Горячая линия" проводится специалистами учреждения в рабочее время в рабочие дни. При этом главным врачом могут быть установлены дополнительные дни и время ее проведения.

Телефоном «горячей линии» является, как правило, телефон приемной учреждения. Информация о телефоне «горячей линии» указывается на стенде учреждения и на его официальном сайте. Секретарь учреждения после поступления вопроса от гражданина или юридического лица соединяет его со специалистом, в чью компетенцию входит разрешение данного вопроса.

При проведении "горячей линии" может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе "горячей линии", не относятся к компетенции учреждения, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

Прием обращений в ходе "горячей линии" может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Обращения, поступившие в ходе "горячей линии", не подлежат регистрации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса и (или) направления запроса по данному вопросу гражданину или юридическому

лицу разъясняется порядок направления письменного или электронного обращения, а также записи на личный прием.

61. Во время проведения "прямой телефонной линии" граждане и юридические лица обращаются в учреждения по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

"Прямая телефонная линия" проводится главным врачом и его заместителями не реже одного раза в квартал в соответствии с утвержденным графиком.

Также обязательно проведение «прямых линий» специалистами учреждения каждую субботу с 9.00 до 12.00.

Информация о проведении "прямой телефонной линии" доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационном стенде учреждения.

При обращении на "прямую телефонную линию" гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на "прямую телефонную линию", сообщить указанные сведения ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

При проведении "прямой телефонной линии" может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

Прием обращений в ходе "прямой телефонной линии" может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

В ходе "прямой телефонной линии" гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно *приложению 3*. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе "прямой телефонной линии", не относятся к компетенции учреждения, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе "прямой телефонной линии", поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, не относящиеся к компетенции учреждения, а также обращения, на которые ранее давались ответы, не подлежат регистрации.

О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе "прямой телефонной линии", граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе "прямой телефонной линии", необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в учреждения направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

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

Обращения, принятые в ходе "прямой телефонной линии" и зарегистрированные в учреждениях, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

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

обращения содержат вопросы, на которые ранее организацией был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом

Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц".

При оставлении обращений, принятых в ходе "прямой телефонной линии", без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в учреждении.

Ведущий юрисконсульт
ОКПР иАСУ

Е.В.Урезалова

Согласовано

Начальник отдела КПРиАСУ

_____ П.Г.Тукмачева

« ____ » _____ 2018

Заведующий отделом гигиены

_____ А.И.Бузюк

« ____ » _____ 2018

Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации
 обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс N _____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы
 гражданина _____
 Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной
 почты, контактный телефон _____
 Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты,
 контактный телефон _____
 Форма подачи обращения _____
 Дата поступления обращения _____
 Количество листов обращения _____
 Количество листов приложений _____
 Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие
 (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до
 направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение

 Даты, индексы <*> повторных обращений _____
 Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____
 Тематика _____
 Содержание _____
 Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие
 (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до
 направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение

 Резолюция _____
 Исполнитель _____ Срок исполнения _____
 Документ направлен на исполнение _____
 Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____
 Ход рассмотрения _____
 Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____
 Результат рассмотрения обращения _____
 Дата ответа (уведомления) заявителю _____ N _____
 Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____
 Отметка о снятии с контроля _____
 Документ подшит в дело N _____

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

КНИГА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Порядковый номер личного приема/ Регистрационный индекс устного обращения	Дата проведения личного приема	Фамилия, собственное имя, отчество заявителя	Адрес места жительства (места пребывания) заявителя, места нахождения юридического лица	Краткое содержание устного обращения	Результаты рассмотрения устного обращения <*>
1	2	3	4	5	6

<*> Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю

Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении

Оставлено без рассмотрения по существу на основании пункта 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц"

Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный индекс письменного обращения)

ФОРМА
регистрационно-контрольной карточки обращений
граждан и юридических лиц,
поступивших в ходе "прямых" линий"

№ _____
(регистрационный индекс)

Ф.И.О. ведущего прием _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства (работы, учебы), контактный телефон _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей
юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Дата исполнения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело _____

Образец письма о направлении обращения в соответствии с компетенцией.

Учреждение «Могилевское
областное управление МЧС
Республики Беларусь

гр.Болтунову В.В.
г.Минск, ул.А.Карского,
д.5, кв.76
Yr_bis@mail.ru

О направлении обращения

Руководствуясь частью 1 пункта 3 статьи 10 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», пунктом 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 года № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», направляю для рассмотрения в рамках компетенции копию обращения гр.Болтунова В.В., проживающего по адресу: г.Минск, ул.А.Карского, д.5, кв.76, поступившего в адрес УЗ «Могилевский облЦГЭиОЗ».

О результатах рассмотрения обращения информируйте заявителя и УЗ «Могилевский облЦГЭиОЗ» в сроки, установленные законодательством.

Приложение: копия обращения на 1 л. в первый адрес.

Главный врач

С.В.Нечай