

УТВЕРЖДЕНО

Приказ

№ _____ от _____

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. № 300-З «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.

В регламенте организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в учреждениях госсаннадзора Могилевской области используются термины и определения в соответствии со статьей 1 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

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 письменным обращениям граждан, внесенным в Книжки замечаний и предложений, осуществляется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, электронной и устной форме.

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

4. Регистрация письменных и электронных обращений заявителей и ответов на них осуществляется в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), а также может осуществляться в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе (по решению главного врача учреждения). Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению 1.

В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

5. Электронные обращения подаются заявителями посредством системы учета и обработки обращений. При поступлении в учреждения электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия.

6. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения присваивается в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также принятой системой регистрации документов в учреждении.

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 «ЮрЛ» и порядкового регистрационного номера поступившего обращения (например, ЮрЛ-2). 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 (организаций), 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).

В системе учета и обработки обращений обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в один и тот же государственный орган, иную государственную организацию, учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения непосредственно в учреждение 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 или электронные 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, 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 или электронные 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:

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 Закона, требованиям, установленным законодательством о конституционном судопроизводстве;

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, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

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

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу 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, за исключением следующих случаев:

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

обращение является анонимным.

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.

Обращения, поступившие первоначально в УЗ «Могилевский облЦГЭиОЗ» и направленные для рассмотрения в территориальные учреждения госсаннадзора для проведения проверочных действий по изложенным в обращениях фактам либо для представления информации, а также подготовки ответа за подписью главного врача УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья», подлежат регистрации и учету в территориальных учреждениях госсаннадзора как поручения.

15. Регистрация поручений и делопроизводство по ним осуществляется отдельно от регистрации и делопроизводства по обращениям. 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 рассмотрения обращения в отношении юридического лица состоит из буквенного обозначения "ЮрЛ" и порядкового регистрационного номера (например, п-ЮрЛ-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 с присвоением регистрационного индекса ПВ и порядкового номера (например, ПВ-14).

16. В случае поступления в учреждение поручения, по которому имеется обращение, которое на момент получения поручения находится на исполнении и контроле, оно 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. Обращения заявителей после регистрации передаются на рассмотрение главному врачу или уполномоченным им должностным лицам.

Поручения главного врача или уполномоченных им должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения главного врача или уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

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.

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. Заявитель в течение пяти рабочих дней уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение

оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

22. При поступлении жалобы проверяются содержащиеся в ней сведения. Если жалоба поступила в УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья» и содержит сведения о ненадлежащем ее рассмотрении на уровне территориальных ЦГЭ, истребуются материалы предыдущего рассмотрения жалобы на территориальном уровне, оценивается полнота принятых на территориальном уровне мер с целью установления причин, повлекших жалобу. В таком случае обращение рассматривается по существу ответственными исполнителями УЗ «Могилевский областной центр гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья» 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 (без уведомления об этом заявителя).

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 осуществляется в соответствии с Методическими рекомендациями по порядку рассмотрения обращений граждан и юридических лиц органами и учреждениями, осуществляющими государственный санитарный надзор, утвержденными Заместителем Министра здравоохранения — Главным государственным санитарным врачом Республики Беларусь 04.01.2023.

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц, требующих (исходя из анализа содержания обращения) использования в отношении субъектов полномочий, предоставленных при проведении надзорных мероприятий (получение доступа на необщедоступные территории и в помещения, изучение документов, отбор проб и образцов продукции для исследования, истребование пояснений и информации, др.), влечет необходимость назначения надзорного мероприятия в форме мониторинга либо мероприятия технического (технологического поверочного) характера в зависимости от каждой конкретной ситуации.

24. Контроль за рассмотрением обращений заявителей ведется с использованием системы учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием дополнительно регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе (по решению главного врача учреждения).

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), затем - заместителю главного врача по курации (при наличии), после чего – на подпись руководителю. В случае отсутствия в штате учреждения руководителя структурного подразделения, юрисконсульта и заместителя руководителя оценка полноты рассмотренных вопросов и соответствия 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)*).

26. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 3 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются главным врачом или уполномоченными им должностными лицами. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются главным врачом или уполномоченными им должностными лицами.

27. При регистрации ответов (уведомлений) 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).

При регистрации ответов в системе учета и обработки обращений исходящий номер формируется в соответствии с порядком системы учета и обработки обращений.

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 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 обращений, исходящим из учреждения (например, запросам в иные органы и организации), присваивается исходящий регистрационный индекс, аналогичный ответам (уведомлениям) на обращения.

32. 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.

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. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе в случае их использования.

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, а также в системе электронного документооборота либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе в случае их использования.

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

36. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

При наличии в учреждении письменных и электронных обращений такие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться в гибридные дела в порядке, установленном законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

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. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

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).

5. ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

39. В учреждениях проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) главным врачом и его заместителями (при наличии). При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Руководители организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в учреждениях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло), официальных сайтах учреждений, а также может размещаться в средствах массовой информации.

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» либо его заместителями.

41. При временном отсутствии в день личного приема главного врача (либо иного лица, осуществляющего прием) личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, руководитель организации обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом организации.

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 по решению руководителя организации 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. Должностные лица, проводящие личный прием, а также работник, уполномоченный 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 учреждений;
- 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;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

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 заявителей, поступивших в учреждения, и ответов на них осуществляется в система учета и обработки обращений, а также может осуществляться в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе в порядке, установленном для письменных и электронных обращений. Регистрационный индекс обращения присваивается в порядке, предусмотренном пунктом 6 настоящего регламента.

46. 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.

6. РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

47. Книги замечаний и предложений хранятся в каждом учреждении, в том числе и его структурных подразделениях, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, расположенных вне места его нахождения.

Места хранения Книги замечаний и предложений определяются главным врачом (как правило, в приемной). Лица, ответственные за ведение и хранение книги замечаний и предложений определяются приказом главного врача в каждом учреждении.

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

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, не касающиеся качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

49. Книга замечаний и предложений предъявляется гражданам по их первому требованию.

50. 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.

Регистрационный индекс обращения заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации, у индивидуального предпринимателя.

Регистрационный индекс замечаний и (или) предложений, внесенным 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).

51. 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, внесенных в книгу замечаний и предложений, ведется с использованием системы учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

52. Внесенные в книгу замечаний и предложений замечания и (или) предложения граждан рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

53. 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.

54. Ответы на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, направляются заявителям 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 обращения заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также принятой системой регистрации документов в учреждении.

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).

55. 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.

56. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

57. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего необходимо в течение 5 календарных дней обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в установленном порядке.

58. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве организации.

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

59. 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.

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

60. Информация о проведении горячей линии, прямой телефонной линии доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, на официальных сайтах, на информационных стендах (табло) организации.

61. Телефон горячей линии является, как правило, телефон приемной учреждения.

Секретарь учреждения после поступления вопроса от гражданина или юридического лица соединяет его со специалистом, в чью компетенцию входит разрешение данного вопроса.

62. При проведении горячей линии и прямой телефонной 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.

63. Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии может быть прекращен, если:

гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение;

имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц.

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.

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

Руководители структурных подразделений по решению главных врачей могут проводить прямые телефонные линии по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме.

65. При обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

66. 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, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению 2. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

Обращению, поступившему в ходе прямой телефонной линии, присваивается буквенной-цифровой регистрационный индекс с присвоением регистрационного индекса ПЛ и порядкового номера (например, ПЛ-14).

67. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции организации, 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, прекращена переписка по изложенным

в обращении вопросам), 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.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции руководителя структурного подразделения, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

Обращения, указанные в частях первой–третьей настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

68. Обращения, не разрешенные в ходе прямой телефонной линии, подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений.

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, следующего за днем регистрации обращений в организации, 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;

69. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в организации, 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;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.

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 со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

70. Ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона.

Ведущий юрисконсульт
ОКПР и АСУ

Е.В.Урезалова

Приложение 1

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.

Приложение2

Форма

Регистрационно-контрольная карточка
 обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии

 (должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и
 инициалы)

№ _____
 (регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)

 Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при
 необходимости)

 Наименование юридического лица и его место нахождения (для представителей
 юридических лиц)

 Дата поступления _____
 Тематика _____
 Содержание _____

—

—

—

Резолюция _____

—

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

—

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ сформирован в дело № _____ л.