Приложение №\_\_

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Учреждение «Гомельская областнаяинфекционная клиническая больница» **ПОЛОЖЕНИЕ** |

|  |
| --- |
| УТВЕРЖДЕНО |
| приказ учреждения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_ |
|  |
|  |

 |

 г. Гомель

Об организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение разработано в соответствии с [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), [Директивой](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C92527.htm#a1) Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», [Указом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C106506.htm#a3) Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», [Положением](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C228929.htm#a2) о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786.

2. В настоящем Положении применяются термины и определения в значениях, определенных в [ст.1](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a8) Закона.

3. Настоящее Положение определяет порядок рассмотрения поступивших в учреждение «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее - УГОИКБ) обращений граждан и юридических лиц, при общем упоминании - обращения заявителей, а также порядок ведения делопроизводства по этим обращениям, учета и отчетности по ним.

4. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан и юридических лиц, за исключением:

- обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса;

- обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством об административных процедурах;

- обращений в рамках законодательства о контрольной (надзорной) деятельности;

- поступающих письменных и устных вопросов справочно-консультационного характера, не подлежащих регистрации и учету;

- иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Действие настоящего Положения не распространяется на переписку УГОИКБ с юридическими лицами при выполнении функций, возложенных на УГОИКБ нормативными правовыми актами, а также при выполнении работ и оказании услуг организациям на основании договорных отношений.

5. Ответственность за организацию делопроизводства и контроль за соблюдением требований, установленных настоящим Положением, возлагается на руководителя организации или иных лиц, уполномоченных на это руководителем.

6. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части регистрации обращений, передачи их на рассмотрение руководителю организации, направления обращений в структурные подразделения для их рассмотрения, осуществления контроля за сроками рассмотрений обращений в структурных подразделениях, отправки заявителям ответов на их обращения, подготовленных исполнителями, возлагается на секретаря.

7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, своевременной подготовки ответов на них, передачи на регистрацию, формирования материалов по обращениям в дела и обеспечения их сохранности возлагается непосредственно на исполнителя, которому поручено рассмотрение обращений.

8. Работникам УГОИКБ запрещается разглашать или использовать в частных разговорах и беседах конфиденциальную информацию, полученную из документов, в том числе на стадии их подготовки, а также на заседаниях и совещаниях.

9. УГОИКБ в рамках рассмотрения обращения заявителей имеет право:

- запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

- обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (3 и более раза в течение года) необоснованных обращений в адрес организации от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

- осуществлять иные права, предусмотренные [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) и иными актами законодательства.

ГЛАВА 2
ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

10. В части, не урегулированной специальными нормативными правовыми актами, делопроизводство по обращениям заявителей должно вестись с соблюдением общих требований делопроизводства, определенных Инструкцией по делопроизводству в УГОИКБ, утвержденной соответствующим приказом главного врача.

11. Обращения могут быть поданы заявителями в адрес организации в следующих формах:

- письменной - нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений;

- электронной - посредством оформления обращения через официальный сайт организации (http://www. uzgoikb.by.);

- устной - в ходе личного приема.

Обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным [ст.12](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a35) Закона ([приложение 1](#a1) к настоящему Положению).

12. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям заявителей, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

13. Обращения, поданные в порядке, установленном [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) и настоящим Положением, и соответствующие требованиям, указанным в [приложении 1](#a1) к настоящему Положению, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

На первой странице письменного обращения или бумажной копии электронного обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, на котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс, присвоенный в порядке, установленном [подп.14.1](#a2) п.14 настоящего Положения.

Обращения заявителей, ошибочно направленные (доставленные) в организацию, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются с пометкой «Ошибочно доставлено».

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.

Обращения заявителей, поступившие в адрес организации из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям от имени организации, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

14. В организации установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в письменной форме, в том числе и электронной форме:

14.1.все поступающие в организацию обращения регистрируются в приемной главного врача секретарем в день их поступления.

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

Обращения регистрируются посредством журнала регистрации обращений граждан и юридических лиц (далее - Журнал регистрации обращений).

Журнал регистрации обращений на бумажном носителе должен быть пронумерован, прошнурован. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись руководителя организации, указывается дата заверения и все скрепляется печатью организации.

Конверты от поступивших обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

При поступлении в организацию электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

Регистрационный индекс обращениям заявителей присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в организации.

Регистрационный индекс письменного обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из первой буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-145).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения «ЮЛ» и порядкового номера поступившего обращения (например, № ЮЛ-35).

Регистрационный индекс обращения из средств массовой информации состоит из буквенного обозначения «СМИ» и порядкового номера поступившего обращения (например, № СМИ-16).

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения «Кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № Кол-3).

Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения «Ано» и порядкового номера поступившего обращения (например, № Ано-59).

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в организацию, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, № Ла-145/1, № Ла-145/2; № ЮЛ-35/1, № ЮЛ-35/2).

При подаче заявителем в организацию 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.

Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года присваивается новый (очередной) регистрационный индекс и делается отметка «Повторно».

Регистрационный индекс повторного обращения состоит из буквенных обозначений, указанных в частях восьмой-десятой настоящего подпункта, порядкового номера поступившего обращения с добавлением через дробь порядкового номера первоначального обращения и буквенного обозначения «П» (например, при повторном обращении гражданина: № Ла-190/145-П; при повторном обращении юридического лица: № ЮЛ-194/35-П).

Повторное обращение, переписка по которому с автором этого обращения прекращена, также подлежит регистрации, ему присваивается новый (очередной) регистрационный индекс;

14.2. поступившие в организацию и зарегистрированные обращения заявителей передаются на рассмотрение главному врачу;

14.3. главный врач рассматривает обращения в день их поступления и накладывает резолюцию на обращение (примеры резолюций приведены в [приложении 2](#a5) к настоящему Положению):

о рассмотрении обращения по существу, если это относится к компетенции организации, и подготовке письменного ответа заявителю с разъяснением вопросов, изложенных в обращении;

об оставлении письменного обращения без рассмотрения (в случаях, установленных [ст.15](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a11) Закона, [п.37](#a8) настоящего Положения);

о направлении обращения в государственный орган, иную организацию (иному должностному лицу), к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращении;

о подготовке заявителю ответа с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (должностному лицу) ему необходимо обратиться, если решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к компетенции организации.

Реквизит «Резолюция» допускается оформлять в правом верхнем углу первого листа обращения перед текстом. Если места недостаточно, допускается написать резолюцию на любой свободной площади лицевой стороны первого листа документа, не затрагивая текста (но не на полях).

Реквизит «Резолюция» включает: фамилию исполнителя (при наличии нескольких исполнителей первой указывается фамилия ответственного исполнителя), содержание поручения и срок исполнения. Резолюция подписывается и датируется.

В случаях, когда резолюцией определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку ответа будет первый указанный исполнитель. Первому исполнителю представляются материалы рассмотрения иными исполнителями, указанными в резолюции, не позднее чем за 2 рабочих дня до истечения контрольного срока.

Резолюция о рассмотрении замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений, ставится в предусмотренной для этого графе книги;

14.4. после наложения резолюции обращение в тот же день передается в структурное подразделение, которому поручено рассмотреть обращение главным врачом.

15. В организации установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в устной форме:

15.1. устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема и регистрируются путем внесения информации в журнал приема граждан по личным вопросам.

Журнал приема граждан по личным вопросам хранится в приемной главного врача.

Журнал приема граждан по личным вопросам должен быть пронумерован, прошнурован. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись главного врача, указывается дата заверения и все скрепляется печатью организации;

15.2. если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, требуются дополнительные изучение и проверка, обращение излагается лично заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

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

17. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

Отметка об исполнении проставляется на нижнем поле первого листа обращения слева и состоит из слов «В дело», номера дела по номенклатуре дел, даты и индекса документа, свидетельствующего об исполнении, собственноручной подписи должностного лица, принявшего данное решение, даты направления в дело по следующей форме:

«В дело (№ дела)

(дата и номер ответа)

(подпись)

(фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ)

(дата)».

После решения вопросов, изложенных в книге замечаний и предложений, отметка об исполнении ставится на копии ответа заявителю.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

18. Письменные и (или) электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в хронологическом порядке.

Дела с обращениями формируются в течение календарного года.

19. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями.

20. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет. В случае неоднократного обращения заявителя - 5 лет с даты последнего его обращения.

Материалы рассмотрения обращений заявителей передаются в архив организации через год после завершения по ним делопроизводства.

21. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, ответственное лицо обязано проверить правильность направления обращений и документов в дела, их полноту (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

22. При сохранении конверта его прилагают к документу и после его исполнения подшивают вместе с ним в дело.

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

23. Книга замечаний и предложений ведется до полного заполнения всех страниц. После окончания книга замечаний и предложений хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве организации.

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

ГЛАВА 3
СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

25. Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации в соответствии с [подп.14.1](#a2) п.14 настоящего Положения.

Письменные обращения заявителей должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 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, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

В случае если письменное обращение заявителя содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, такое обращение в течение 5 рабочих дней:

- направляется для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и заявитель уведомляется об этом в тот же срок;

- оставляется без рассмотрения по существу в порядке, установленном [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7), и заявитель уведомляется об этом в тот же срок с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в его обращении.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу по основаниям, предусмотренным [п.1](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a3) ст.15 Закона (за исключением случаев, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, поступления анонимного обращения, когда замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг), заявитель в течение 5 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.

26. Срок рассмотрения обращений, перенаправленных в организацию для рассмотрения в соответствии с ее компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

27. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

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

28. В установленный для рассмотрения обращения срок ответ должен быть не только составлен (зарегистрирован), но и направлен заявителю (дата почтового штемпеля должна быть не позднее последнего дня срока рассмотрения обращения).

ГЛАВА 4
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

29. Все обращения заявителей рассматриваются непосредственно в структурном подразделении организации, которому поручено рассмотреть обращение согласно резолюции главного врача.

30. Общий контроль за сроками рассмотрения обращений заявителей структурными подразделениями организации осуществляется секретарем.

 Непосредственный контроль за сроками подготовки проекта ответа по обращению заявителя осуществляет руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращений заявителей.

Контроль завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, заявителю даны ответы в установленные законодательством сроки и внесена соответствующая запись в Журнал регистрации обращений.

31. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные актами законодательства Республики Беларусь по обращениям граждан и юридических лиц и [главой 3](#a7) настоящего Положения.

Заявителям письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их обращений, о чем делается соответствующая отметка Журнале регистрации обращений.

32. Обращения могут быть рассмотрены по существу или оставлены без рассмотрения в случаях, предусмотренных [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) и настоящим Положением.

33. В ходе рассмотрения обращений с учетом их содержания ответственным исполнителем:

- направляются запросы;

- получаются документы;

- принимаются отзывы заявителем своего обращения;

- уведомляются заявители о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений;

- изменяются сроки рассмотрения обращений;

- оформляется результат рассмотрения обращений.

Проведение проверки по обращению обязательно, если в обращении указано на случаи проявления формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к гражданам со стороны работников организации.

34. Результатом обращения может быть:

- рассмотрение обращения по существу;

- оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу;

- направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя (пример ответа приведен в [приложении 5](#a9) к настоящему Положению). В случаях когда в письменных обращениях граждан, поступивших в организацию, одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан;

- прекращение переписки (пример ответа приведен в [приложении 6](#a10) к настоящему Положению).

35. Письменные обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.[1-6](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a2) ст.12 Закона ([приложение 1](#a1) к настоящему Положению);

- 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, не касаются качества выполняемых работ либо оказываемых услуг организациям;

- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

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

- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

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

37. Письменные обращения заявителей считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, и заявителям направлен ответ. В этом случае обращение снимается с контроля. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

38. В ответе на обращение обязательно указание на порядок обжалования ответа в случаях, предусмотренных законодательством.

39. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителем своего обращения, уведомление заявителя о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения 30 и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), должны быть точно и своевременно отражены в Журнале регистрации обращений.

40. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

ГЛАВА 5
ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ПИСЬМЕННЫМ ОТВЕТАМ НА ОБРАЩЕНИЯ

41. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в [ст.18](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a132) Закона.

42. Письменные ответы на письменные обращения оформляются на бланке организации, излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

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

44. В случае если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

 Например:

Настоящий ответ (решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу) может быть обжалован в вышестоящую организацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*наименование и адрес вышестоящей организации, при наличии*).

 45. Письменные ответы на письменные обращения подписываются главным врачом.

46. Реквизит «Почтовый адрес и адресат» оформляется в соответствии с действующими правилами оказания услуг почтовой связи.

ГЛАВА 6
ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ. РАССМОТРЕНИЕ И РАЗРЕШЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ

47. Устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема.

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится главным врачом, заместителем главного врача по лечебной работе.

48. Личный прием проводится в соответствии с установленным и утвержденным графиком. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, на сайте организации и (или) иным способом).

49. График личного приема утверждается приказом.

50. При временном отсутствии в день личного приема должностного лица, ведущего личный прием, такой прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, обеспечивается своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

51. 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.

52. При проведении личного приема по решению лица, ведущего личный прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

53. Заявителю не может быть отказано в личном приеме при обращении по вопросам, относящимся к компетенции УГОИКБ, в порядке, установленном [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7), за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

Если с аналогичным вопросом гражданин уже обращался в УГОИКБ, перед началом беседы изучаются имеющиеся в организации материалы.

54. Для обеспечения квалифицированного решения поставленных гражданами на личном приеме вопросов могут привлекаться работники структурных подразделений УГОИКБ.

55. Личный прием осуществляется в порядке очередности.

56. Об изменении по объективным причинам согласованных при предварительной записи по телефону назначенных дня и (или) времени приема гражданин должен быть своевременно уведомлен.

57. При устном обращении до начала приема у заявителей проверяются документы, удостоверяющие личность, согласно [Указу](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C132936.htm#a1) Президента Республики Беларусь от 03.06.2008 № 294 «О документировании населения Республики Беларусь». Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

58. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов заносится в Журнал приема граждан по личному вопросу.

59. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции УГОИКБ, обращение по существу не рассматривается, а заявителю разъясняется, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении. Разъяснение, в какой государственный орган, иную организацию следует обратиться гражданину, производится с учетом компетенции органов и организаций, определенной [Указом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C106506.htm#a3) Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

60. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации;

- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

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

62. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений. На таких обращениях должна присутствовать пометка «Подано устно» либо «С личного приема».

63. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

64. Письменные ответы на письменные обращения, полученные в ходе личного приема, подписываются главным врачом.

65. Ход рассмотрения обращений заявителей, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление устных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), отметка об исполнении и направлении обращения в дело должны быть точно и своевременно отражены в Журнале приема граждан по личным вопросам.

ГЛАВА 7
ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

66. Рассмотрение повторных обращений.

66.1. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в УГОИКБ (далее - повторные обращения), регистрируются под очередным регистрационным индексом.

66.2. Повторные обращения, передаются для рассмотрения, как правило, исполнителю, которому поручалось рассмотрение первичного обращения.

66.3. Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты проверок и авторам даны ответы в порядке, установленном законодательством. При этом автору письменно сообщается, что повторные обращения не обоснованы и переписка с ним по данному вопросу прекращается (пример ответа приведен в [приложении](#a10)6 к настоящему Положению).

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

66.4. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям, поступившим в организацию, принимается главным врачом.

67. Рассмотрение коллективных обращений.

67.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) и настоящим Положением.

67.2. Коллективные обращения 30 и более заявителей в УГОИКБ по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

68. Рассмотрение анонимных обращений.

На анонимное обращение налагается соответствующая резолюция руководителя (образец резолюции - в [приложении](#a5)2 к настоящему Положению).

69. Рассмотрение электронных обращений.

69.1. Электронные обращения могут быть размещены на соответствующей странице сайта организации. Информация о порядке и способе подачи электронных обращений в адрес организации согласно [приложению](#a11)7 к настоящему Положению размещается на официальном сайте УГОИКБ.

69.2. Электронные обращения принимаются и регистрируются ежедневно в рабочие дни.

69.3. Работа с поступившими электронными обращениями осуществляется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

69.4. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении их для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются на адреса электронной почты заявителей, указанные в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных [частью второй](#a18) настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление) либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято главным врачом.

Ответы на электронные обращения формируются на бумажном носителе и подписываются главным врачом.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной подписи, ответы на электронные обращения в электронном виде подписываются электронной цифровой подписью главного врача.

69.5. Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным [п.1](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a148) ст.18 Закона, содержать фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы должностного лица, подписавшего ответ.

70. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

70.1. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, качестве выполняемых работ, оказываемых услуг ее работниками.

Не подлежат обязательному рассмотрению замечания и предложения, занесенные в книгу замечаний и предложений, не относящиеся к деятельности организации, а также обращения, для которых законодательными актами установлен иной порядок направления, оформления и рассмотрения.

70.2. Книга замечаний и предложений должна предъявляться по первому требованию заявителя.

70.3. Книга замечаний и предложений хранится в приемной главного врача с 08:30 до 16:30 в рабочие дни, в приемном отделении с 16:30 до 08:30 в рабочие, выходные и праздничные дни.

70.4. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений в организации, назначается приказом.

70.5. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на информационном стенде организации.

70.6. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Если по истечении года книга замечаний и предложений не закончена, нумерацию новых замечаний и (или) предложений необходимо начать с номера 1. Если в течение года заведена новая книга, нумерация должна продолжаться.

70.7. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заявители заполняют собственноручно. При этом лицо, ответственное за ведение книги замечаний и предложений, представившее ее заявителю, обязано проинформировать об этом заявителя, как и о последствиях их не заполнения до окончания внесения записи в книгу замечаний и предложений.

Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняет лицо, ответственное за ведение и хранение книги.

70.8. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящим Положением для письменных обращений.

70.9. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, а также отметка о направленном ответе заявителю, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

70.10. Ответы на письменные обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, дополнительно регистрируются в соответствующем журнале регистрации исходящей корреспонденции по обращениям граждан и юридических лиц.

Данный журнал должен быть пронумерован, прошнурован. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись руководителя организации, указывается дата заверения и все скрепляется печатью организации.

С учетом правил делопроизводства порядковыми номерами при их регистрации является порядковый номер записи в книге замечаний и предложений с добавлением соответствующих обозначений (соответствующий номер дела по номенклатуре дел, первая буква фамилии гражданина и др.).

70.11. После решения вопроса, изложенного в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в организации, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело по следующей форме:

«В дело (№ дела)

(дата и номер ответа)

(подпись)

(фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ)

(дата)».

70.12. Копия ответа на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

70.13. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений, обязано:

- определить постоянное место хранения книги;

- разместить на информационном стенде или ином доступном для посетителей месте информацию о месте нахождения книги с указанием должности, фамилии, собственного имени и отчества ответственного за ее ведение лица и осуществлять контроль за своевременным обновлением этих сведений;

- обеспечивать ведение книги в порядке, установленном настоящим Положением, и ее предъявление по первому требованию гражданина;

- контролировать своевременное рассмотрение заявлений и предложений заявителей в соответствии с законодательством и настоящим Положением;

- вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений не позднее последнего дня срока исполнения;

- разъяснять порядок обжалования решения, принятого по замечаниям и (или) предложениям.

70.14. Несоблюдение ответственными лицами требований законодательства Республики Беларусь при ведении книги, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений влечет установленную законодательными актами административную ответственность.

ГЛАВА 8
КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

71. Контроль за рассмотрением конкретных обращений заявителей, в том числе за сроками, порядком рассмотрения обращений, формирования и хранения дел по обращениям, возлагается на руководителей структурных подразделений организации, в которые согласно резолюции главного врача УГОИКБ обращение направлено на рассмотрение.

72. Система контроля исполнения обращений заявителей включает:

- учет контролируемых документов и их своевременное доведение до исполнителей;

- контроль за сроками исполнения;

- проверку и регулирование хода исполнения, снятие документов с контроля;

- учет и отчетность о результатах исполнения.

Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

73.За нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц виновные лица несут административную и иную ответственность в соответствии с законодательными актами.

Независимо от привлечения работников к иным видам ответственности за противоправное, виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих трудовых обязанностей, связанных с работой с обращениями, уполномоченные работники организации могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

|  |  |
| --- | --- |
|   | *Приложение 1к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

**Требования к оформлению обращений заявителей**

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

2. Письменные обращения граждан, за исключением внесенных в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

2.1. наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

2.2. фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

2.3. изложение сути обращения;

2.4. личную подпись гражданина (граждан).

3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

3.1. наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

3.2. полное наименование юридического лица и его место нахождения;

3.3. изложение сути обращения;

3.4. фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

3.5. личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

|  |  |
| --- | --- |
|   | *Приложение 2к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

[**Резолюции**](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C341265.htm#a1) **на обращения граждан и юридических лиц (примеры)**

I. РЕЗОЛЮЦИИ
должностного лица на обращении, рассмотрение которого входит в компетенцию организации

*Иванову И.И.*

*Для рассмотрения* *обращения по существу и подготовки проекта ответа заявителю*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

*Иванову И.И.*

*Для рассмотрения и подготовки проекта ответа заявителю с разъяснением изложенных вопросов*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

II. РЕЗОЛЮЦИЯ
должностного лица на обращении, которое поступило в адрес организации повторно и признано необоснованным

*Обращение признать повторным и необоснованным.*

*Иванову И.И.*

*Направить ответ заявителю в установленный срок о прекращении с ним переписки по данным вопросам*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

III. РЕЗОЛЮЦИЯ
должностного лица на анонимном обращении

*Иванову И.И.*

*1. В связи с неуказанием заявителем (фамилии, имени и отчества, инициалов, адреса места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) гражданина, наименования юридического лица или его места нахождения) признать обращение анонимным. Рассмотрению не подлежит.*

*2. В дело № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

IV. РЕЗОЛЮЦИИ
должностного лица на обращении, которое может быть оставлено без рассмотрения по существу

При решении оставить обращение без рассмотрения по существу:

*Иванову И.И.*

*Оставить обращение без рассмотрения по существу, информировать в пятидневный срок заявителя с указанием причин*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

При решении переадресовать обращение по принадлежности:

*Иванову И.И.*

*1.* *Данное обращение направить\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается орган, иная организация, должностное лицо, в компетенцию которых входит разрешение поставленных в обращении вопросов).*

*2. Подготовить проект уведомления заявителю о направлении заявления по принадлежности*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

При решении не переадресовывать обращение:

*Иванову И.И.*

*Оставить обращение без рассмотрения по существу, информировать в пятидневный срок заявителя с указанием причин, разъяснить в какую организацию обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

либо

*Иванову И.И.*

*Подготовить проект ответа заявителю с разъяснением, куда обратиться для разрешения вопросов, изложенных в обращении*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач (заместитель) | *Подпись* | Расшифровка подписи*00.00.0000* |

|  |  |
| --- | --- |
|   | *Приложение 3к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Дата обращения ([*примечание 1*](#a15)) | Фамилия, имя, отчество (наименование юрлица), адрес | Краткое содержание обращения | Принятое решение ([*примечание 2*](#a16)) | Фамилия, имя, отчество, личная подпись принимающего |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |

[**КНИГА**](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C341266.htm#a1) **учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц**

Примечание 1. В случае если в ходе личного приема не поступило обращений, в Книге учета личного приема заполняются графы 2, 5 и 6. При этом в графе 5 указывается: «В ходе личного приема обращений не поступило».

Примечание 2. Возможные решения:

1. Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю.

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

3. Оставлено без рассмотрения по существу на основании [п.2](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a82) ст.15 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

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

|  |  |
| --- | --- |
|   | *Приложение 4к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

Бланк организации

|  |  |
| --- | --- |
| 02.02.2017 № 15 |   |
|   | Иванову Ивану Ивановичу |
|   |   |
|   | ул. Первомайская, д. 20, кв. 11220000, г. Минск |

[Об оставлении](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C341267.htm#a1) письменного обращения без рассмотрения по существу

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение от 30.01.2017, направленное в адрес организации, рассмотрено и в соответствии с [п.1](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a3) ст.15 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» принято решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу.

В случае несогласия с принятым решением Вы можете обжаловать его в установленном порядке в вышестоящую организацию ….. (г. Минск, ул. Л., д. 56, тел. (017) 222 22 22).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач | *Подпись* | Расшифровка подписи |

Петров 00 00 00
00.00.0000 письмо

|  |  |
| --- | --- |
|    | *Приложение 5к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

|  |
| --- |
| Бланк организации |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |   |
|   | Иванову Ивану Ивановичу |
|   |   |
|   | ул. Первомайская, д. 20, кв. 11220000, г. Минск |

О направлении обращения в иной орган или организацию, в компетенцию которых входит разрешение вопросов обращения

|  |
| --- |
| Уважаемый Иван Иванович!В связи с тем что рассмотрение Вашего обращения, поступившего в адрес организации, и принятие по нему решения не относится к компетенции организации, на основании [п.3](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a139) ст.10 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» оно направлено для рассмотрения в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| (указывается организация, |
|   |
| в компетенцию которой входит решение поставленных в обращении вопросов, дата и номер исходящего документа) |
|   |
| Либо |
|   |
| В связи с тем что рассмотрение Вашего обращения, поступившего в адрес организации, и принятие по нему решения не относится к компетенции организации, на основании [п.3](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a139) ст.10 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» Ваше обращение оставлено без рассмотрения по существу.Одновременно разъясняем, что для решения вопросов, изложенных в обращении, Вам следует обратиться в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (указывается орган, организация, в компетенцию |
|   |
| которых входит решение поставленных в обращении вопросов) |
|  Главный врач | *Подпись* | Расшифровка подписи |

Петров 00 00 00
00.00.0000 письмо

|  |  |
| --- | --- |
|    | *Приложение 6к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

Бланк организации

|  |  |
| --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ |   |
|   | Иванову Ивану Ивановичу |
|   |   |
|   | ул. Первомайская, д. 20, кв. 11220000, г. Минск |

О признании повторного обращения необоснованным

Уважаемый Иван Иванович!

Ваше обращение от 00.00.0000 в адрес организации является повторным.

В связи с тем что по вопросам, указанным в обращении, ранее Вам были даны исчерпывающие ответы от 00.00.0000 исх. № 00, от 00.00.0000 исх. № 00 на основании [Закона](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» принято решение признать Ваше обращение необоснованным и прекратить с Вами переписку по данному вопросу.

В случае несогласия с принятым решением Вы можете обжаловать его в установленном порядке в вышестоящую организацию \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Главный врач | *Подпись* | Расшифровка подписи |

Петров 00 00 00
00.00.0000 письмо

|  |  |
| --- | --- |
|    | *Приложение 7к Положению об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц* |

**Информация о порядке и способе подачи электронных обращений в адрес УГОИКБ**

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц на имя руководителя организации направляются и рассматриваются в соответствии с требованиями [Закона](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон).

Электронное обращение в адрес организации может быть направлено путем заполнения формы, размещенной на сайте, рубрика «Обратная связь».

В соответствии с [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7) электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

**Электронное обращение гражданина** в обязательном порядке должно содержать:

• фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;

• адрес места жительства (места пребывания) гражданина;

• изложение сути обращения;

• адрес электронной почты гражданина.

**Электронное обращение юридического лица** в обязательном порядке должно содержать:

• полное наименование юридического лица; место нахождения юридического лица; изложение сути обращения;

• фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

• адрес электронной почты юридического лица.

**Ответы на электронные обращения** направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных [Законом](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a7).

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

В случае если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций, к компетенции которых относится рассмотрение изложенных вопросов, в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

**Оставляются без рассмотрения по существу обращения**, которые (по которым):

• изложены не на белорусском или русском языке;

• не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;

• не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);

• содержат текст, не поддающийся прочтению;

• содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

• 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

• содержат вопросы, не относящиеся к компетенции организации;

• пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

• подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

• с заявителем прекращена переписка.

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы заявителем в порядке, установленном [ст.20](file:///D%3A%5C%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B%5C%D0%9E%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD%5C%D0%9D%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BA%D0%B0%5C216929.htm#a19) Закона.