

Положение
о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и
юридических лиц в учреждении «Гомельская областная инфекционная
клиническая больница»

1. Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» с изменениями и дополнениями и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям 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 Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее - юридические лица), поступившим в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее – УГОИКБ).

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон).

3. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку УГОИКБ при выполнении функций, возложенных на него нормативными правовыми актами.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства.

5. Делопроизводство по обращениям заявителей, поступившим в ходе «прямых» телефонных линий осуществляется отдельно.

6. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно.

7. Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно.

8. Поступающие обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

10. Регистрация электронных обращений заявителей, поступивших в УГОИКБ, 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).

11. Регистрация иных обращений заявителей, поступивших в УГОИКБ, и ответов на них осуществляется с использованием регистрационно-контрольных форм, согласно приложений (далее – РКФ) на бумажном носителе.

12. При поступлении в УГОИКБ электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия.

13. Регистрационно-контрольные формы регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложениям 1 и 2.

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.

14. Конверты от поступивших письменных обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или, когда дата на оттиске календарного штампа служит подтверждением даты их отправки и получения.

15. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, в том числе ответам (уведомлениям), 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:

Символы формирования регистрационного индекса обращения:
коллективное – Кол, анонимное – Ан, от юридического лица – Юр, № -

порядковый номер, ЛП – личный прием, ПЛ – полученное в ходе «прямой телефонной линии», П – поручение. Элементы регистрационного индекса прописываются через дефис, повторное – через дробь, после основного №.

При формировании регистрационного индекса ответа заявителю, в вышестоящую организацию или направлении уведомления, или поручения указывается регистрационный индекс обращения и через дробь добавляется порядковый исходящий номер.

16. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в УГОИКБ, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

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 УГОИКБ, учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений и/или уже иным присвоенным индексом с добавлением через дробь номером.

17. При подаче заявителем в УГОИКБ 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.

18. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

19. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в ГУЗО присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

20. Обращения заявителей после регистрации передаются на рассмотрение главному врачу УГОИКБ или уполномоченным им должностным лицам.

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

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей поручения главного врача или уполномоченных им должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения главного врача или

уполномоченных им должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

21. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений отражаются в системе учета и обработки обращений и/или РКФ.

22. Контроль за рассмотрением обращений заявителей ведется с использованием системы учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

23. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15, 17 и 21 Закона.

24. Решение о снятии с контроля обращений принимает главный врач или уполномоченные им должностные лица (заместитель).

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

26. Оформление предписания осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации.

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

28. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона.

29. 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 (журнале), в которой зарегистрированы устные обращения.

30. 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, подписываются главным врачом или уполномоченными им должностными лицами (заместителем).

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются главным врачом или уполномоченными им должностными лицами (заместителем).

31. 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, либо на первой странице ответа заявителю.

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 в случае ее использования.

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

34. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

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

При наличии 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.

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

37. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

38. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением – 5 лет. Государственным органом, иной организацией в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

39. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив государственного органа, иной организации через год после завершения делопроизводства по ним.

40. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

*Приложение 1
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц в
УГОИКБ*

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации
письменных обращений граждан и юридических лиц в УГОИКБ**

Дата _____ Регистрационный № _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма: автор , ГУЗО , иное :

Форма подачи обращения: письменное , письменное с личного приема ,
поручение , иное : _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес, электронная почта, контактный телефон: _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Дата ответа (уведомления) заявителю _____ № _____

Ход и результат рассмотрения _____

Отметка о выдаче поручения (предписания) _____

Исполнение поручения (предписания) _____

Поставлен на контроль (дата, №) _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____

*Приложение 2
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц в
УГОИКБ*

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации
устных обращений и обращений на «прямую телефонную линию»
граждан и юридических лиц в УГОИКБ**

Дата _____

Регистрационный № _____

Ф.И.О. лица, проводящего прием: _____

Должность _____

Место проведения: УГОИКБ , иное _____

Форма подачи обращения: устное , в ходе «прямой телефонной линии» , иное :

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес заявителя, контактный телефон _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Дата ответа (уведомления) заявителю _____ № _____

Ход и результат рассмотрения _____

Отметка о выдаче поручения (предписания) _____

Исполнение поручения (предписания) _____

Поставлен на контроль (дата, №) _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____