

Положение

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

1. В настоящем Положении определяются порядок организации работы, ведения делопроизводства и контроля в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее - УГОИКБ, учреждение) по обращениям граждан и юридических лиц (далее - заявители), (далее - обращения).

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в Законе Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон) с изменениями и дополнениями, Указе Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (далее-Указ) с изменениями и дополнениями, постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь», с изменениями и дополнениями, постановлении Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями.

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

электронной форме.

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

7. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно.

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

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

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

11. Регистрация обращений заявителей, поступивших в учреждение, и ответов на них осуществляется с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе, а также в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее - система учета и обработки обращений).

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 присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

20. Регистрация поступившего обращения производится ответственным работником за ведение делопроизводства по обращениям граждан путем проставления штампа установленного образца на обращении заявителя или сопроводительном письме, присвоения регистрационного номера.

21. 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.

22. В случае принятия решения о направлении обращения для рассмотрения в другой орган государственного управления (иную организацию)

оно переправляется адресату в пятидневный срок со дня регистрации обращения для рассмотрения в пределах его (ее) компетенции с уведомлением об этом заявителя.

23. Право принимать решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу предоставляется главному врачу учреждения, либо лицу, исполняющему его обязанности.

В случае оставления обращения заявителя без рассмотрения и при наличии данных о его месте жительства (юридическом адресе), он в пятидневный срок со дня регистрации обращения письменно уведомляется о причинах и мотивах оставления обращения без рассмотрения по существу, при этом ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к данному обращению.

24. 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.

25. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение», «Сведения о результатах рассмотрения 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» заполняются главным врачом учреждения или уполномоченным им лицом, ответственным за ведение книги. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

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.

26. 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.

27. 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.

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

29. 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.

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

31. 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.

32. 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.

33. 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).

34. 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.

35. 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.

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

37. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для формирования дел.

38. Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

39. 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.

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

41. 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.

42. 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.

43. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив учреждения через год после завершения делопроизводства по ним

44. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве учреждения.

45. 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.

46. Анализ работы с обращениями заявителей в УГОИКБ осуществляется заместителем главного врача по лечебной работе ежеквартально, в установленном порядке в форме отчета в соответствии с действующей формой ведомственной отчетности.

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

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

Регистрационный индекс № _____

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 № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

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

**Регистрационно-контрольная форма регистрации
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.