

## Положение

Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц  
в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница

### ГЛАВА 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

#### Статья 1. Основные положения.

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) с изменениями и дополнениями и определяет порядок организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в учреждении «Гомельская областная инфекционная клиническая больница» (далее – УГОИКБ).

1.2. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины и их определения, изложенные в Законе:

обращение – индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, – организация), индивидуальных предпринимателей;

предложение – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – гражданин);

государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – информационная система, предназначенная для подачи в государственные

органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

заявитель – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение;

письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений;

устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление).

книга замечаний и предложений - документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

1.3. Действие настоящего Положения распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, 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, законодательством об административных процедурах, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

1.4. Действие настоящего Положения не распространяется на переписку УГОИКБ при выполнении функций, возложенных на него нормативными правовыми актами.

1.5. граждане Республики Беларусь имеют право на обращение путем подачи (внесения):

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации;

замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги.

1.6. Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели реализуют право на обращение путем подачи:

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации.

1.7. Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

1.8. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц, наносить ущерб национальной безопасности и интересам общества и государства, создавать препятствия законной деятельности организаций.

1.9. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

1.10. Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

1.11. Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей (далее, если не определено иное, - представитель юридического лица).

1.12. Представители заявителей при подаче и рассмотрении обращений могут совершать действия, право на осуществление которых имеют заявители, в пределах предоставленных им полномочий.

1.13. Представители заявителей осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством.

1.14. Должностные лица УГОИКБ и иные работники не имеют права разглашать персональные данные и информацию о частной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

1.15. Не являются разглашением сведений, указанных в пункте 13, направление обращений в организации в порядке, установленном частью первой пункта 3 статьи 10 Закона, а также запрос и представление документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

1.16. Не допускается ущемление прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, их представителей, членов семей заявителей-граждан в связи с их обращением.

## **Статья 2. Личный прием**

2.1. В УГОИКБ проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) главным врачом и заместителем главного врача по лечебной работе. При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

2.2. Должностные лица, проводящие личный прием, а также работники, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

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

2.3. Главный врач и заместитель главного врача по лечебной работе обязаны проводить личный прием не реже двух раз в неделю в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в УГОИКБ в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), а также в глобальной компьютерной сети Интернет на сайте учреждения.

2.4. График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются и утверждаются главным врачом учреждения.

2.5. При временном отсутствии в день личного приема главного врача личный 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.

2.6. 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.

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

### **Статья 3. Права заявителей**

3.1. Заявители имеют право:

подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;

представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

получать ответы (уведомления) на обращения;

обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием;

осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

#### **Статья 4. Обязанности заявителей**

4.1. Заявители обязаны:

соблюдать требования настоящего Закона;

подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;

вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения;

исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными законодательными актами.

#### **Статья 5. Права УГОИКБ при рассмотрении обращений**

5.1. Администрация и работники УГОИКБ имеют право:

запрашивать в установленном порядке документы (их копии) 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 (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

#### **Статья 6. Обязанности УГОИКБ при рассмотрении обращений**

6.1. УГОИКБ обязано:

обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, за исключением случаев, предусмотренных Законом;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения в случаях, предусмотренных настоящим Законом;

представлять в пятнадцатидневный срок документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, организациям, индивидуальным предпринимателям, запросившим такие документы (их копии) и (или) сведения. Требования настоящего абзаца не распространяются на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами;

исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

## **ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

### **Статья 7. Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией**

7.1. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

7.2. Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

7.3. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

7.4. Электронные обращения подаются в порядке, установленном статьей 25 Закона.

7.5. УГОИКБ при поступлении письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к его компетенции, в течение пяти рабочих дней направляет обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляет заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном настоящим Законом, оставляет обращения без рассмотрения по существу и уведомляет об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

7.6. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

7.7. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции УГОИКБ, соответствующие должностные лица не

рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

7.8. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции УГОИКБ, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом для письменных обращений.

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

7.10. Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

## **Статья 8. Сроки подачи обращений**

8.1. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

8.2. Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

8.3. В случае, если срок, указанный в части первой настоящего пункта, пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или индивидуального предпринимателя, и жалоба рассматривается в порядке, установленном Законом.

## **Статья 9. Требования, предъявляемые к обращениям**

9.1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

9.2. Письменные обращения граждан должны содержать:  
наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;  
фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);  
изложение сути обращения;  
личную подпись гражданина (граждан).

9.3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:  
наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;  
полное наименование юридического лица и его место нахождения;  
изложение сути обращения;

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

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

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

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

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

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

## **Статья 10. Прием и регистрация обращений**

10.1. Обращения, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

10.2. При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

10.3. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц ведется в соответствии с Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, утвержденном в УГОИКБ.

## **Статья 11. Рассмотрение обращений по существу**

11.1. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

11.2. В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных

государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.

11.3. Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

11.4. Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

11.5. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены 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.

11.6. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

## **Статья 12. Оставление обращений без рассмотрения по существу**

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 Закона;

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями

работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции УГОИКБ, не относятся к деятельности УГОИКБ, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

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

12.2. 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, в которой проводится личный прием;

заявителю 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;

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

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

12.3. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает главный врач или заместитель главного врача по лечебной работе.

12.4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных Законом, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

12.5. В случаях, предусмотренных Законом, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

12.6. 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.

### **Статья 13. Отзыв обращения**

13.1. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

13.2. В случае отзыва заявителем своего обращения рассмотрение этого обращения по существу прекращается и заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

### **Статья 14. Сроки при рассмотрении обращений**

14.1. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в УГОИКБ, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

14.2. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено настоящим Законом.

14.3. Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 Закона, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений.

14.4. 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.

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

14.6. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

14.7. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

## **Статья 15. Требования к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения**

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

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

15.3. В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

15.4. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются главным врачом или заместителем главного врача по лечебной работе.

## **Статья 16. Расходы, связанные с рассмотрением обращений**

16.1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

16.2. Расходы, понесенные УГОИКБ в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения (суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения), могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

16.3. Порядок расчета расходов устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

## **Статья 17. Обжалование ответов на обращения**

17.1. Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

17.2. Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

17.3. Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения

предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

17.4. Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

17.5. Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.

17.6. Рассмотрение вышестоящей организацией жалобы по существу осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения обращений.

### **ГЛАВА 3**

## **ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ**

### **Статья 18. Рассмотрение повторных обращений**

18.1. При оставлении в соответствии с Законом повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

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

### **Статья 19. Рассмотрение коллективных обращений**

19.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном Законом.

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

19.3. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

### **Статья 20. Рассмотрение анонимных обращений**

20.1. 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.

## **Статья 21. Книга замечаний и предложений**

21.1. 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.

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

21.3. 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.

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

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

21.6. 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.

21.7. 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» заявителя 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.

21.8. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

21.9. 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.

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

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.).

21.11. 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)».

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

21.13. 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 законодательством, 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;

21.14. Несоблюдение ответственными лицами требований законодательства Республики Беларусь при ведении книги, рассмотрении

изложенных в ней замечаний и предложений влечет установленную законодательными актами административную ответственность.

## **Статья 22. Рассмотрение электронных обращений**

22.1. Электронные обращения, подаются в УГОИКБ посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных Законом.

22.2. Предоставление информации об обращениях из системы учета и обработки обращений без согласия граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, допускается для целей рассмотрения обращений этих граждан, их представителей или юридических лиц вышестоящим организациям, а также другим государственным органам и иным государственным организациям в случаях, предусмотренных законодательными актами.

22.3. Порядок внесения информации в систему учета и обработки обращений, порядок предоставления государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям информации из этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

22.4. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым–четвертым пункта 2 либо абзацами вторым–пятым пункта 3 статьи 12 Закона.

22.5. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

22.6. Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

22.7. При несоблюдении требований, установленных Законом, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 Закона.

22.8. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью второй настоящего пункта.

22.9. На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

## **Статья 23. Рассмотрение обращений, носящих массовый характер**

23.1. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер

(более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

23.2. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной пунктом 1 настоящей статьи, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

## **ГЛАВА 4**

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ. КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

#### **Статья 24. Ответственность**

24.1. За нарушение порядка рассмотрения обращений должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

24.2. Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.

#### **Статья 25. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

25.1. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются организациями в соответствии с их компетенцией.

25.2. В целях постоянного совершенствования работы с обращениями должностные лица обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы (при их наличии), проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.

25.3. Органы, осуществляющие ведомственный контроль, обязаны контролировать соблюдение требований Закона подчиненными им или входящими в их состав (систему) организациями и принимать в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.