М1Н1СТЭРСТВА АХОВЫ ЗДАРОУЯ  
РЭСИУБЛ1К1 БЕЛАРУСЬ  
В1ЦЕБСК1 АБЛАСНЫ  
ВЫКАНАУЧЫ КАМ1ТЭТ

ГАЛОУНАЕ УПРАУЛЕННЕ

ПА АХОВЕ ЗДАРОУЯ  
УСТАНОВА АХОВЫ ЗДАРОУЯ  
«ГАРАДОЦКАЯ ЦЭНТРАЛЬНАЯ

РАЁННАЯ БАЛБН1ЦА»

211573 Г.ГАРАДОК, ВУЛ. САБАЛЕУСКАГА, 66

ЗАГАД

МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ВИТЕБСКИЙ ОБЛАСТНОЙ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  
ГЛАВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ ПО  
ЗДРАВООХРАНЕНИЮ  
УЧРЕЖДЕНИЕ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
«ГОРОДОКСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ  
РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

211573 Г.ГОРОДОК, УЛ. СОБОЛЕВСКОГО, 66

ПРИКАЗ

«08» января 2024 года № 32

О работе с обращениями граждан и юридических лиц в учреждении здравоохранения «Городокская центральная больница»

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», в связи с кадровыми изменениями и для организации работы с населением в учреждение здравоохранения «Городокская центральная районная больница» (далее - Городокская ЦРБ), на основании заключения о проведении оценки качества медицинской помощи и медицинских экспертиз отдела оценки качества УЗ «Витебское областное объединение медико-реабилитационных экспертных комиссий»:

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить график личных приемов граждан главным врачом, заместителями главного врача, районными специалистами Городокской ЦРБ на 2024 год (приложение 1).
2. Выездные приемы граждан главным врачом (заместителями главного врача) осуществляются согласно графикам выездов Городокского районного исполнительного комитета на 2024 год.
3. Установить, что «горячая линия» Городокской ЦРБ проводится с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00, обед с 13.00 до 14.00 по телефону 8 (02139)5-22-34.
4. Установить, что «прямые телефонные линии» с гражданами и юридическими лицами в Городокской ЦРБ проводятся главным врачом (заместителями главного врача) по телефону 8(02139) 5-22-34 первый понедельник каждого месяца с 9.00 до 12.00.
5. При временном отсутствии в установленный день личного приема одного из руководителей учреждения личный прием, «горячую линию», «прямую телефонную линию» проводит лицо, исполняющее его обязанности.
6. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан в Городокской ЦРБ заместителя главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации Трофимова А.Л.
7. Секретарю приемной главного врача, Волощук Е.С., проводить предварительное консультирование и предварительную запись на личный прием к главному врачу, заместителям главного врача (приложение 2).
8. Утвердить Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении здравоохранения «Городокская центральная районная больница» (приложение 3).
9. Определить ответственным лицом за ведение личного электронного кабинета в единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) и за ведение делопроизводства по обращениям граждан Федорову А.М. – делопроизводителя.
10. Ответственному за делопроизводство по обращениям граждан Федоровой А.М. осуществлять:

10.1. регистрацию обращений заявителей, поступивших в учреждение, и ответов на них в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе;

10.2. при поступлении в учреждение электронных обращений создавать их бумажные копии и регистрировать в порядке, установленном для регистрации письменных обращений;

10.3. делопроизводство в соответствии с требованиями законодательства,

10.4. контроль за сроками рассмотрения обращений;

1. Заместителю главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации Трофимову А.Л., юрисконсульту Городокской ЦРБ Липской Л.М.:
   1. совместно проводить анализ работы с населением в Городокской ЦРБ с подготовкой вопросов для рассмотрения на медико-санитарных советах;
   2. проводить консультацию соответствия ответов заявителям действующему законодательству;
   3. своевременно проводить обновление информации для граждан на стенде «Одно окно» в Городокской ЦРБ.
2. Технику-электронику Городокской ЦРБ Бакшутову А. Н. обеспечить функционирование интернет-сайта учреждения в соответствии с требованиями постановления Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645.
3. Назначить ответственными за организацию работы с электронными обращениями граждан делопроизводителя Федорову А.М., заместителя главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации Трофимова А.Л.
4. Назначить ответственным за ведение «Книги замечаний и предложений» по УЗ «Городокская ЦРБ» заместителя главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации Трофимова А.Л.
5. Заместителю главного врача по медицинской части Журавлевой А.А., заместителю главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации Трофимову А.Л., заведующей поликлиникой Бычковской А.А.:
   1. систематически проводить работу в трудовых коллективах и с гражданами по месту жительства по решению социально значимых проблем населения, особое внимание уделить рассмотрению обращений граждан по оказанию всех видов медицинской помощи;
   2. обеспечить полное и доступное информирование населения, в том числе оперативное обновление информации на стендах, официальных сайтах, проведение активной работы со СМИ;
   3. с целью решения проблем, которые поднимают граждане, удовлетворения их законных интересов анализировать суть обращений, разбираться в их причинах и принимать соответствующие меры реагирования, давать полные четкие ответы на все вопросы в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;
   4. исключить невнимательное отношение работников системы здравоохранения к гражданам, волокиту с документами, их утерю, нарушение сроков рассмотрения обращений;
   5. в случаях проявления формализма и халатности при работе с гражданами проводить доскональный анализ причин проявления такого отношения, незамедлительно принимать меры наказания, вплоть до освобождения от занимаемой должности, направлять обращения, по которым подтверждены факты нарушений, в правоохранительные органы;
   6. взять под личную ответственность и контроль работу с гражданами;
   7. обеспечить явку работников в соответствии с графиком дежурств на «горячей линии»;
   8. своевременно реагировать на поступающие в ходе проведения «горячих линий» обращений граждан, соблюдение сроков рассмотрения обращений, согласно действующему законодательству Республики, Беларусь.
6. Контроль за исполнением данного приказа оставляю за собой.

Главный врач

В.В. Самсонов

Приложение № 1 к приказу

от 08 января 2024 г. № 32

График личных приемов граждан,  
индивидуальных предпринимателей и их представителей,  
представителей юридических лиц

руководством УЗ «Городокская ЦРБ» на 2024 год

|  |  |
| --- | --- |
| Самсонов Валерий Васильевич  Главный врач | 1-я среда месяца  с 8.00 до 13.00 |
| Журавлева Алена Анатольевна  Заместитель главного врача по медицинской части | 4-ый вторник месяца  с 9.00 до 13.00 |
| Трофимов Александр Леонидович  Заместитель главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации | 2-ой понедельник месяца  с 14.00 до 19.00 |
| Бычковскя Анна Анатольевна  заведующая районной поликлиникой | 3-я пятница месяца  с 9.00 до 13.00 |

*Телефон для предварительной записи* 8- 02139 - 5-22-34

Приложение № 2 к приказу

от 08 января 2024 г. № 32

Регистрационно-контрольная карточка обращения

поступившего в ходе проведения личного приёма

Фамилия, имя, отчество, должность ведущего прием: ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***, ***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ учреждения здравоохранения «Городокская центральная районная больница».***

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата поступления обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Место проведения: ***Городокская ЦРБ***

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) обратившегося гражданина:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства гражданина, контактный телефон (при необходимости):

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата исполнения: «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_202\_\_\_г.

Документ подшит в дело №

Подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение № 3 к приказу

от 08 января 2024 г. № 32

ИНСТРУКЦИЯ

О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

В УЧРЕЖДЕНИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ

«ГОРОДОКСКАЯ ЦЕНТРАЛЬНАЯ РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»

1. Настоящей Инструкцией, разработанной в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CB0B792F3A408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B365C5O6J) Республики Беларусь № 300-З от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц", Постановлением Совета Министров Республики Беларусь № 1786 от 30 декабря 2011 года «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц», определяется 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 государственный орган, иную организацию, к индивидуальному предпринимателю.

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в [статье 1](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CB0B792F3A408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B264C5O0J) Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон).

3. Действие настоящей Инструкции 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 УЗ «Городокская ЦРБ» при выполнении функций, возложенных на нее нормативными правовыми актами.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется ответственным лицом отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в [книгу](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857C90E7A213B408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B264C5O3J) замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в организациях, у индивидуального предпринимателя ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется централизованно или децентрализовано.

5. Поступающие в УЗ «Городокская ЦРБ» обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

6. Регистрация обращений заявителей, поступивших в УЗ «Городокская ЦРБ», и ответов на них осуществляется в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), а также может осуществляться в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

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

8. Регистрационно-контрольная форма регистрации устных обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению 2 Приказа главного врача УЗ «Городокская ЦРБ» № 32 от 08.01.2024 года.

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

10. 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 с принятой системой регистрации документов в УЗ «Городокская ЦРБ».

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

12. При подаче заявителем 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.

13. Обращения заявителей, поступившие в местные исполнительные и распорядительные органы, подчиненные им организации, территориальные подразделения (органы) и организации, подчиненные или входящие в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другие государственные органы, иные организации из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

14. Повторным обращениям заявителей при их поступлении присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

15. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение главному врачу.

Поручения главного врача о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения главного врача оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

16. 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](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CB0B792F3A408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B360C5O6J) 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 журнале регистрации письменных обращений.

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

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

17. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в УЗ «Городокская ЦРБ» ведется в системе электронного документооборота, а также при помощи журналов.

18. 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](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CE0A7C2836408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B263C5O0J), [15](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CE0A7C2836408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B365C5O0J), 17 и [21](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CE0A7C2836408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B361C5OFJ) Закона. Решение о снятии с контроля обращений принимает главный врач.

19. 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.

20. 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.

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

22. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии» либо письменных обращений лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в организации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца. (Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»).

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

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в [статьях 10](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CE0A7C2836408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B263C5O0J), [15](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CE0A7C2836408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B365C5O0J) и [17](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CE0A7C2836408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B367C5O3J) Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 года № 300-З

23. 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 карточке, в которой указывается суть устного обращения.

24. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в [части второй пункта 5 статьи 25](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CB0B792F3A408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B36CC5O2J) Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются главным врачом.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются главным врачом и остаются в делопроизводстве УЗ «Городокская ЦРБ»

25. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителя отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота и журнале обращения граждан. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

В случае отзыва заявителем своего 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.

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

26. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в [статье 18](consultantplus://offline/ref=E9B9A01950FE354EBB369B37B3900FC05B8F8B707857CB0B792F3A408A3422294E65DC0A18B79574A23A89B360C5O4J) Закона.

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

28. 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.

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.

29. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело.

30. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. 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 заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

31. 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.

32. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением - 5 лет.

33. 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.

34. 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 государственного органа, иной организации или у индивидуального предпринимателя.

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