М1Н1СТЭРСТВА АХОВЫ ЗДАРОУЯ
РЭСПУБЛ1К1 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

03января 2025 года № 43

г.Городок

Об организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц

На основании Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 обращениях граждан и юридических лиц» (в редакции Закона от 15 июля 2015 г. № 306-З, от 17 июля 2020 года № 50-З, от 28.06.2022 г. № 176-З, от 17 июля 2023 г. № 284-З), Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 года № 2 «О мерах по дальнейшей дебюрократизации государственного аппарата» (в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 23 марта 2015 года № 135, Указа Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023 года № 172), Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 года «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 года № 1786 «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц» (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 7 октября 2015 года № 836, постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 октября 2017 года № 773, постановления Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 года № 877), постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 года № 285 «О мерах по реализации Декрета Президента Республики Беларусь от 14.01.2005 года № 2 «О совершенствовании работы с населением» (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 20 ноября 2023 года № 791), усилением контроля над работой по обращениям граждан в учреждение здравоохранения «Городокская центральная районная больница» (далее - Городокская ЦРБ):

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственным за работу с обращениями граждан в Городокской ЦРБ заместителя главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации Трофимова А.Л.
2. Утвердить график личных приемов граждан главным врачом, заместителями главного врача, заведующим поликлиникой Городокской ЦРБ на 2025 год (приложение 1).
3. Выездные приемы граждан главным врачом (заместителями главного врача) осуществляются согласно графикам выездов Городокского районного исполнительного комитета на 2025 год.
4. 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.
5. Установить, что «прямые телефонные линии» с гражданами и юридическими лицами в Городокской ЦРБ проводятся главным врачом и заместителями главного врача каждую субботу с 9.00 до 12.00 согласно утвержденному графику.
6. При временном отсутствии в установленный день личного приема одного из руководителей учреждения личный прием, «горячую линию», «прямую телефонную линию» проводит лицо, исполняющее его обязанности.
7. Секретарю приемной главного врача, Волощук Е.С., проводить предварительное консультирование и предварительную запись на личный прием к главному врачу, заместителям главного врача.
8. Секретарю приемной главного врача, Волощук Е.С., делопроизводство по прямым телефонным линиям, личному приему вести в виде регистрационно-контрольных форм (приложение 2).
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:

11.1. регистрацию обращений заявителей, поступивших в учреждение, и ответов на них в системе учета и обработки обращений, а также в виде регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе;

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

11.3. делопроизводство в соответствии с требованиями законодательства,

11.4. 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 обращениями в Городокской ЦРБ с подготовкой вопросов для рассмотрения на медико-санитарных советах;
	2. обеспечить соответствие 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 «О порядке функционирования интернет-сайтов государственных органов и организаций».
3. Признать приказ главного врача учреждения здравоохранения «Городокская центральная районная больница» от 10 октября 2024 года № 405 «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц» утратившим силу.

Главный врач

В.В. Самсонов

Приложение № 1 к приказу

№ 43 от 03.01.2025

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

руководством УЗ «Городокская ЦРБ» на 2025 год

|  |  |
| --- | --- |
| Самсонов Валерий Васильевич Главный врач | 1-я среда месяцас 8.00 до 13.00, каб. 232 (здание поликлиники, приёмная главного врача) |
| Афанасьева Ульяна Федоровна Заместитель главного врача по медицинской части | 4-ый вторник месяца с 8.00 до 13.00, каб. № 9 (здание лечебного корпуса, приемный покой) |
| Трофимов Александр ЛеонидовичЗаместитель главного врача по медицинской экспертизе и реабилитации | 2-ой понедельник месяца с 13.00 до 18.00, каб. 201 (здание поликлиники) |
| Бычковская Анна Анатольевназаведующая районной поликлиникой | 3-я пятница месяцас 15.00 до 20.00, каб. 218 (здание поликлиники) |

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

Приложение № 2 к приказу

№ 43 от 03.01.2025

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 № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\*Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.