

УТВЕРЖДЕНО
приказ
главного управления
по здравоохранению
Витебского областного
исполнительного комитета
от 31.12.2025 № 769__

Инструкция
об организации работы с обращениями граждан
и юридических лиц и порядке ведения по
ним делопроизводства в главном управлении
по здравоохранению Витебского областного
исполнительного комитета

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее – Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц", постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 г. № 635 "О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям заявителей, поступившим в главное управление по здравоохранению Витебского областного исполнительного комитета (далее – главное управление).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

4. 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 работников к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

5. Делопроизводство по обращениям в главном управлении осуществляется должностными лицами, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в главном управлении (далее – уполномоченные лица)

отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в главном управлении ведется централизованно.

ГЛАВА 2 ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в главное управление письменные обращения передаются в день поступления уполномоченным лицам.

Поступившие в главное управление письменные и электронные обращения проверяются уполномоченными лицами на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для внесения предложений о направлении обращений в государственные органы, организации для рассмотрения по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

7. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей уполномоченными лицами в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к их компетенции.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, уполномоченными лицами проводятся проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов.

Конверты от поступивших письменных обращений 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.

Электронные обращения поступают в главное управление посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений).

При поступлении в главное управление электронного обращения уполномоченными лицами создаются его бумажные копии.

9. Поступившие в главное управление обращения регистрируются уполномоченными лицами в день их поступления.

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

Обращения, ошибочно доставленные в главное управление, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности

установления адресата возвращаются отправителю с отметкой "Ошибочно доставлено".

При этом на сообщения, направляемые на адрес электронной почты главного управления, не распространяется действие Закона. Ответы на такие сообщения не направляются.

10. Устные обращения поступают в главное управление в ходе личных приемов, проводимых начальником главного управления, заместителями начальника главного управления (далее – руководство главного управления).

11. Регистрация письменных и устных обращений заявителей, поступивших в главное управление, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе канцелярия с созданием электронной регистрационно-контрольной карточки согласно приложению 1 к настоящей Инструкции. При этом информация о поступивших письменных и устных обращениях, ответах (уведомлениях) на них вносится в систему учета и обработки обращений.

Регистрация электронных обращений заявителей, поступивших в главное управление, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе учета и обработки обращений. Электронные обращения и ответы (уведомления) на них также учитываются в системе канцелярия с созданием электронной регистрационно-контрольной карточки согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

В регистрационно-контрольную карточку могут включаться дополнительные реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

В регистрационно-контрольной карточке не заполняются реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей либо содержат сведения, составляющие государственные секреты, служебную информацию ограниченного распространения, информацию, составляющую коммерческую, профессиональную, банковскую и иную охраняемую законом тайну, информацию, содержащуюся в делах об административных правонарушениях, материалах и уголовных делах органов уголовного преследования и суда до завершения производства по делу.

12. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения, как правило, в правом нижнем углу, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

13. Обращениям, зарегистрированным (учитываемым) в системе канцелярия, ответам (уведомлениям) на них, присваивается

регистрационный индекс, состоящий из номера региона места жительства заявителя, начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения. Составные части регистрационного индекса отделяются друг от друга дефисами и косой чертой (например: № 22/Л-145).

В системе учета и обработки обращений регистрационным индексом электронного обращения является уникальный номер, автоматически сформированный при поступлении обращения в систему учета и обработки обращений, регистрационным индексом письменного или устного обращения - уникальный номер, автоматически сформированный при учете обращения в системе учета и обработки обращений.

Ответ (уведомление) на обращение регистрируется (учитывается) в системе учета и обработки обращений под уникальным номером соответствующего обращения.

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из номера региона места жительства заявителя, буквенного обозначения "кол" и порядкового номера поступившего обращения (например: № 22/кол-145).

Регистрационный индекс обращений, носящих массовый характер, состоит из номера региона места жительства заявителя, буквенного обозначения "мх" и порядкового номера поступившего обращения (например: № 22/мх-145).

Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из номера региона, из которого поступило анонимное обращение (если имеется), буквенного обозначения "ан" и порядкового номера поступившего обращения (например: № 22/ан-145).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения "юл" и порядкового номера поступившего обращения (например: № юл-35).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

14. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в главное управление государственными органами, организациями, регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

В случаях, когда государственному органу, организации, направившим обращение в главное управление, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на резолюциях проставляется штамп «Контроль», а в электронную регистрационно-контрольную карточку системы канцелярия вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

15. Повторным обращениям при их поступлении в главное управление присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется штамп "Повторно".

Повторные обращения регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки и установлением связки между ними.

16. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу (далее – идентичные обращения), направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в главное управление, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например: № 22/Л-145-2).

17. При подаче заявителем в главное управление 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 и регистрируются (учитываются) в системе канцелярия под регистрационным индексом первоначального обращения.

Идентичные обращения и обращения, содержащие уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления заявителю ответа (уведомления) на них регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки (идентичные).

При отзыве заявителем своего обращения заявлению в системе канцелярия присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

18. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством главного управления, проставляется отметка "С личного приема".

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству главного управления, осуществляется на основании карточек личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленных согласно приложению 2 в порядке, установленном для регистрации письменных обращений, предусмотренном пунктах 12, 13 настоящей Инструкции.

19. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов в главное управление по которым требуется представление ответов в вышестоящие органы без направления ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

20. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются уполномоченными лицами руководству главного управления.

21. Поручения руководства главного управления по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению. Резолюции присваивается регистрационный индекс обращения с указанием даты ее подписания.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководства главного управления оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

22. Проекты резолюций руководства главного управления могут подготавливаться уполномоченными лицами.

23. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает руководство главного управления. Данное решение оформляется в форме резолюции.

24. По письменному, электронному обращению руководством главного управления принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении обращения по существу в главном управлении;
- о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией;
- об оставлении обращения без рассмотрения по существу;
- о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;
- о принятии обращения к сведению.

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

26. Направление в государственные органы, организации письменных, устных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям на электронные обращения осуществляется посредством системы учета и обработки обращений.

Уведомления заявителям направляются простым почтовым отправлением на почтовые адреса заявителей в отношении письменных,

устных обращений, а также в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

27. Резолюции руководства главного управления должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией руководства главного управления определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководства главного управления оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

28. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в главном управлении по решению руководства главного управления.

29. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения руководством главного управления незамедлительно возвращаются уполномоченным лицам.

30. Письменные, устные обращения в оригинале или их копии с резолюциями руководства главного управления направляются в государственные органы, организации уполномоченными лицами. Оригиналы (копии) таких обращений остаются в главном управлении.

Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию направляется уполномоченными лицами, как правило, в виде письма.

31. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством главного управления на основании заключений, подготовленных должностными лицами главного управления в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается должностным лицом, принявшим соответствующее решение, или уполномоченным им должностным лицом.

32. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством главного управления.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе канцелярия.

Уполномоченными лицами заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению с сопроводительным письмом.

33. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит

рассмотрению, принимается руководством главного управления.

34. Руководством главного управления по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения подчиненными (подотчетными) организациями, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее – предписание).

35. Предписание, выдаваемое руководством главного управления, уведомление заявителю о его направлении подготавливаются должностным лицом, которому поручено рассмотрение жалобы. Предписание оформляется по форме согласно приложению 3. Предписанию присваивается регистрационный номер жалобы.

Направление в государственные органы, организации предписаний осуществляется уполномоченными лицами посредством системы учета и обработки обращений (поручение).

36. Государственные органы, организации, рассматривающие обращения, поставленные на контроль в главном управлении, исполняющие предписания, в течение трех рабочих дней со дня рассмотрения обращения (исполнения предписания) направляют в главное управление информацию о результатах рассмотрения обращения (предписания) с отметкой об исполнителе. К информации прилагается копия ответа (информации) заявителю.

37. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Руководство главного управления может устанавливать сокращенный срок рассмотрения обращения.

Уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10,15, 17 и 21 Закона.

38. Контрольный срок рассмотрения обращения - 30 дней.

Руководством главного управления может быть определен иной и контрольный срок рассмотрения обращения.

39. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством главного управления на основании письменного ходатайства исполнителя, представленного за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения.

К письменному ходатайству прилагаются проекты уведомления заявителю, сообщения государственным органам, организациям, у которых обращение находится на контроле, о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий

(выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

40. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию главного управления, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

41. При рассмотрении повторного обращения исполнители обязаны установить его причины и в случае, если они вызваны нарушением установленного порядка рассмотрения предыдущего обращения, принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, внести предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

42. Повторные обращения признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством главного управления на основании заключений, подготовленных (подписанных) должностным лицом, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения.

К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

43. В случае если повторное обращение поступило в главное управление из вышестоящего государственного органа, организации и поставлено им на контроль, должностным лицом, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

44. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращений в подчиненных (подотчетных) организациях руководством главного управления направляется руководителю организации представление о привлечении в установленном порядке к дисциплинарной ответственности должностных лиц и их работников, виновных в нарушениях, либо в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь, принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности руководителей организаций.

Проект представления по форме согласно приложению 4 подготавливается должностным лицом, рассматривающим обращение.

Направление в государственные органы, организации представления осуществляется уполномоченными лицами посредством системы учета и обработки обращений (поручение).

45. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые главным управлением, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства главного управления и подписываются руководством главного

управления.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются руководителем государственного органа, иной государственной организации или уполномоченными им должностными лицами.

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.

46. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в главное управление с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства главного управления и подписываются руководством главного управления.

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

48. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, два экземпляра ответа.

49. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются уполномоченным лицам.

50. Ответу (уведомлению) на обращение, присваивается регистрационный индекс обращения.

51. Письменные ответы на письменные, устные обращения, подписанные руководством главного управления, сканируются и вносятся в систему учета и обработки обращений затем передаются в канцелярию для отправки простым почтовым отправлением.

Письменные ответы на электронные обращения сканируются и вносятся в систему учета и обработки обращений и направляются в личный кабинет заявителя посредством системы учета и обработки обращений.

52. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, осуществляется уполномоченными лицами.

Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений, выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, несут должностные лица, являющиеся исполнителями по обращению.

53. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на должностных лиц,

являющихся исполнителями по обращению, и на руководителей организаций.

54. По результатам рассмотрения обращений в подчиненные организации могут направляться поручения с использованием системы учета и обработки обращений. Подчиненные организации направляют информацию в главное управление в установленные руководством главного управления.

55. По результатам рассмотрения обращений, поставленных на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (данном должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока – в сроки, установленные руководством главного управления.

56. 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 электронной регистрационно-контрольной карточке в системе канцелярия и системе учета и обработки обращений.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений в государственных органах, иных государственных организациях отражаются в системе учета и обработки обращений и системе канцелярия.

57. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе канцелярия.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

58. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в главном управлении проводится руководством главного управления по графику, утверждаемому приказом главного управления.

При временном отсутствии в день личного приема начальника главного управления личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

59. График личного приема в главном управлении, проводимого руководством главного управления, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационном стенде) помещениях размещения главного управления, на официальном сайте главного управления в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в подчиненные (подотчетные) организации.

60. Организацию личного приема руководством главного управления обеспечивает уполномоченные лица.

61. Личный прием проводится без и по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах, официальном сайте главного управления в глобальной компьютерной сети Интернет.

62. Предварительную запись на личный прием руководством главного управления осуществляют уполномоченные им лица при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

Руководство главного управления, а также работники главного управления, 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;

не предъявления документа, удостоверяющего личность заявителя,

его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

63. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи уполномоченными должностными лицами выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц главного управления, организаций, порядке рассмотрения обращений.

64. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) представляется должностному лицу, ведущему личный прием.

65. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

66. Личный прием в главном управлении проводится в служебных помещениях руководства главного управления по адресу: г. Витебск, ул. Гоголя, 6/1, этаж 5.

67. При проведении личного приема в служебных помещениях должностными лицами, осуществляющими его, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей.

68. Выездные личные приемы проводятся руководством главного управления в соответствии с отдельным графиком.

69. Руководители подведомственных организаций не менее чем за 2 календарных дня до дня проведения выездного приема проводят анонсирование выездного личного приема через печатные средства массовой информации, глобальную сеть Интернет и информационный стенд учреждения, запись граждан и представителей юридических лиц на выездной личный прием, подготовку при необходимости документации и сведений, необходимых для проведения выездных личных приемов, учет лиц, обратившихся на выездной личный прием к руководству главного управления.

Сведения о количестве лиц, обратившихся на выездной личный прием, представляются в главное управления в течение 3-х дней после даты приема. По обращениям, поступившим в ходе выездного личного приема, имеющим справочно-консультационный характер, ответы объявляются в ходе проведения, о чем делается соответствующая отметка.

70. 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, в которой зарегистрированы устные обращения.

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.

Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется уполномоченными лицами в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

71. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством главного управления, осуществляют уполномоченные лица.

Ответственность за нарушение сроков рассмотрения обращений, выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, несут должностные лица, являющиеся исполнителями по обращению.

72. О результатах выполнения поручений руководства главного управления по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приема, исполнители информируют заявителя и должностное лицо, проводившее прием, в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определен должностным лицом, проводящим личный прием.

73. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших личный прием.

74. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в целях разъяснения организационных вопросов работы с обращениями, порядка личного приема в главном управлении, а также справочно-консультационного характера ведется уполномоченными лицами ежедневно в течение рабочего дня.

ГЛАВА 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

75. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в главном управлении ведется с использованием системы учета и обработки

обращений, либо с использованием системы канцелярия.

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.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются, на промежуточных ответах (уведомлениях) проставляется отметка «Контроль», а в электронную регистрационно-контрольную карточку системы канцелярия, систему учета и обработки обращений вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации и заявителя.

Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в управление, принимаются руководством главного управления.

76. Обращения, поступившие в главное управление, ежеквартально анализируются уполномоченными лицами, результаты доводятся до сведения руководству главного управления в целях совершенствования работы с обращениями.

77. В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях коллегии главного управления. На официальном сайте главного управления в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

78. Главное управление осуществляет анализ эффективности в подчиненных организациях работы с обращениями с выработкой предложений о ее повышении.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

79. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в главном управлении формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

Повторные обращения составляют самостоятельную группу и хранятся совместно с первым обращением.

81. При формировании дел с обращениями 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, а возвращаются исполнителю на доработку.

82. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Экспертной комиссией главного управления может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

83. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

Приложение 1
к Инструкции об организации работы с
обращениями граждан и юридических
лиц и порядке ведения по ним
делопроизводства в главном
управлении по здравоохранению
Витебского областного
исполнительного комитета

РЕКВИЗИТЫ

регистрационно-контрольной формы
регистрации обращений заявителей

Регистрационный индекс № _____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо
инициалы гражданина _____

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, контактный
телефон _____

Наименование и место нахождения юридического лица, 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 _____

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 _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Исполнитель _____ Срок исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ 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 Инструкции об организации работы с
обращениями граждан и юридических
лиц и порядке ведения по ним
делопроизводства в главном
управлении по здравоохранению
Витебского областного
исполнительного комитета

Карточка приема граждан, индивидуальных предпринимателей, их
представителей, представителей юридических лиц

№ _____ « ____ » _____ 20__ г.

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) _____

Род занятий _____

Адрес места жительства (места пребывания) _____

Наименование и место нахождения юридического лица (для
представителя юридического лица) _____

Контрактный телефон: _____

Содержание
обращения _____

Фамилия и должность ведущего прием _____

Резолюция _____

к Инструкции об организации
работы с обращениями граждан и
юридических лиц и порядке
ведения по ним делопроизводства
в главном управлении по
здравоохранению Витебского
областного исполнительного
комитета

Дата, номер

Кому _____
(наименование должности, фамилия, имя, отчество
руководителя организации, полное наименование организации)

ПРЕДПИСАНИЕ

о надлежащем решении вопросов,
изложенных в обращении

В главное управление по здравоохранению Витебского облисполкома
поступило _____ обращение _____ гражданина(ки), _____ юридического
лица _____,

(фамилия, имя, отчество гражданина(ки), наименование организации)

после изучения которое установлено, что при рассмотрении
должностными лицами _____ обращения гражданина(ки),

(наименование организации)

юридического лица были ненадлежащим образом разрешены следующие
вопросы:

Не приняты своевременные меры по:

Допущено нарушение статьи (статей) _____ Закона Республики
Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 статьи 20
Закона, предписываю Вам в срок до _____ надлежащим
образом разрешить поставленные в обращении гражданина(ки),
юридического лица вопросы по существу, рассмотреть вопрос о
привлечении к ответственности виновных лиц и течение трех рабочих
дней письменно информировать управление, а также направить ответ
заявителю.

_____ (наименование должности лица, выдавшего предписание) _____ (подпись, печать) _____ (инициалы, фамилия)

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в главном управлении по здравоохранения Витебского областного исполнительного комитета

Дата, номер

Кому _____

(наименование должности, фамилия, имя, отчество руководителя организации)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

о привлечении к дисциплинарной ответственности

При рассмотрении должностными лицами _____

(наименование организации)

обращения _____

(фамилия, имя, отчество гражданина(ки), наименование организации)

были ненадлежащим образом разрешены следующие поставленные в обращении вопросы:

_____ (указывается суть нарушений)

В связи с выявлением фактов ненадлежащего рассмотрения обращения, допущенными при его рассмотрении нарушениями законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, руководствуясь пунктом 11 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», необходимо рассмотреть вопрос о привлечении виновных должностных лиц, нарушивших порядок рассмотрения обращения, к дисциплинарной ответственности. О результатах рассмотрения настоящего представления информируйте главное управление по здравоохранению Витебского облисполкома.

Настоящее представление подлежит обязательному исполнению. В случае выявления в течение года повторного нарушения этим должностным лицом порядка рассмотрения обращений к данному должностному лицу должны быть применены более строгие меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

(наименование должности лица, выдавшего предписание)

(подпись, печать)

(инициалы, фамилия)