

Приложение  
к приказу главного врача  
02.01.2017 № 28

Учреждение здравоохранения  
«Витебский областной клинический  
родильный дом»

УТВЕРЖДЕНО  
приказ главного врача  
02.01.2017 № 28

## ПОЛОЖЕНИЕ

об организации работы с обращениями граждан,  
индивидуальных предпринимателей и юридических лиц,  
книгой замечаний и предложений

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Положение об организации работы с обращениями граждан Республики Беларусь, иностранными гражданами и лицами без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальными предпринимателями (далее, если не определено иное, – граждане), юридическими лицами Республики Беларусь и представительствами иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в учреждение здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом», книгой замечаний и предложений учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом» (далее по тексту - Положение) разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (с изм. и доп.), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей», Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» и иных нормативных правовых актов.

2. Настоящим Положением определяется порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, юридических лиц, поступившим в учреждение здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом».

## 2. ЗНАЧЕНИЯ И ТЕРМИНЫ

3. Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины и их определения (в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (с изм. и доп.) (далее – Закон «Об обращениях граждан и юридических лиц»)):

обращение – индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, 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;

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, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет;

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).

## 3. ПРАВО ЗАЯВИТЕЛЕЙ НА ОБРАЩЕНИЕ

4. Граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а

также к индивидуальным предпринимателям путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

5. Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели имеют право на обращение в организации путем подачи письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений), электронных или устных обращений.

6. 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.

7. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц.

8. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

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

10. Поступающие в учреждение здравоохранение «Витебский областной клинический родильный дом» обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

#### 4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

12. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием журнальной регистрационно-контрольной формы (приложение 1).

13. При поступлении электронных обращений в случае необходимости создается его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

14. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению 1.

15. В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

16. Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

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

18. Регистрационный номер обращения заявителей, ответам на обращения, в том числе ответам, направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с системой регистрации документов в учреждении здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом».

19. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом», учитываются под регистрационным номером первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

20. Повторным обращениям заявителей присваивается регистрационный номер первого обращения или очередной регистрационный индекс.

## 5. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

21. Обращения, поданные в порядке, установленном с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

22. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение главному врачу учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом».

23. Поручение главного врача о дальнейшем рассмотрении обращения заявителей оформляются в форме резолюций.

24. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителя своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

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

26. Рассмотрением обращений заявителей считается завершенным, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителю даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

27. 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.

28. 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 либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

29. 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.

30. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

31. Решение о снятии с контроля обращения заявителя принимает главный врач учреждения здравоохранения Витебский областной клинический родильный дом».

32. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

## 6. ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 Закона Республики Беларусь «Об обращении граждан и юридических лиц»;

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 организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

34. 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 в ходе личного приема 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.

35. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает главный врач учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом».

36. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 статьи 15, статьи 23, частью второй пункта 1 статьи 24 Закона, 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.

37. 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.

## 7. ОТВЕТЫ НА ОБРАЩЕНИЯ

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

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

40. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные действующим законодательством Республики Беларусь.

41. Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

42. 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.

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

44. 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.

45. 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.

46. 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.

47. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются главным врачом.

48. Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются главным врачом и остаются в делопроизводстве учреждения.

49. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

50. В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

51. После решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве учреждения, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

52. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать следующим требованиям:

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

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

52.3. 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.

53. Письменные ответы на письменные обращения подписываются главным врачом учреждения здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом».

## 8. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

54. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

55. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются секретарю приемной главного врача для формирования дел.

56. Копии ответов 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 секретаря приемной главного врача.

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

58. Справка об анализе замечаний и предложений граждан оформляется по итогам года по утвержденной форме (приложение 2). Сводка, содержащая обобщение результатов работы с обращениями содержит информацию согласно приложению 3.



59. В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

60. 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.

61. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения).

62. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

63. 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.

64. 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.

## 9. КНИГА ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

65. Книга замечаний и предложений храниться в учреждении здравоохранения «Витебский областной клинический родильный дом» в соответствии с перечнем и формой, утвержденными Советом Министров Республики Беларусь.

66. Книга предъявляется по первому требованию гражданина.

67. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

68. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

69. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

70. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой

книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве учреждения.

71. Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.

Разработал  
юрисконсульт  
сектора материально-технического снабжения

М.В. Афанасенко