

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
ГУЗ «ГОККВД»
от 31.12.2025 №_____

**Положение
об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в
государственном учреждении здравоохранения «Гродненский областной
клинический кожно – венерологический диспансер»**

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 года № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 12 ноября 2025 года № 635 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц».

2. Настоящее Положение определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, - обращения) в государственном учреждении здравоохранения «Гродненский областной клинический кожно – венерологический диспансер» (далее - учреждение).

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

4. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовным 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 учреждении осуществляется должностными лицами, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении (далее - уполномоченные лица) отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений учреждения и его структурных подразделений, ведется уполномоченными лицами отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной или электронной форме.

ГЛАВА 2

ПРИЁМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЁТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в учреждение письменные, устные и электронные обращения передаются в день их поступления уполномоченным лицам.

Поступившие в учреждение письменные, устные 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. Электронные обращения поступают в учреждение посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учёта и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее - система учёта и обработки обращений).

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

8. Поступившие в учреждение обращения, регистрируются уполномоченными лицами в день их поступления в соответствии с графиком рабочего времени.

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

9. Устные обращения поступают в учреждение в ходе личных приёмов, проводимых руководством учреждения.

10. Регистрация обращений заявителей, поступивших в учреждение, и ответов на них осуществляется в системе учёта и обработки обращений, а также осуществляется с использованием регистрационно-контрольной формы на бумажном носителе согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

11. 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.

12. На поступившем письменном обращении заявителей в правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп входящего документа, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

13. Регистрационный индекс должен включать первую букву фамилии гражданина, индивидуального предпринимателя или наименования юридического лица, а также порядковый номер поступившего обращения. Регистрационный индекс коллективных и анонимных обращений состоит из букв соответственно «Кол» или «Ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, Кол-14, Ан-15). На регистрационно-контрольных карточках учета коллективных и анонимных обращений в главе «Фамилия, имя, отчество гражданина или наименование юридического лица» соответственно пишется: «Коллективное», «Анонимное».

14. При поступлении в учреждение письменного или электронного обращения от одного и того же заявителя по одному и тому вопросу, в том числе направленного из других организаций, либо замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу, поступивших в течении трех лет со дня поступления первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление), обращение признается повторным.

15. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется отметка «Повторно». При регистрации (учете) повторных обращений в системе электронного документооборота допускается присвоение регистрационного индекса первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

16. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение (далее - идентичные обращения), учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

17. При подаче заявителем в учреждение 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.

18. Обращения заявителей, поступившие в учреждение, из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответа (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днём регистрации рабочий день передаются уполномоченными лицами руководителю.

20. Поручения руководителя по рассмотрению обращений оформляется в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению. Резолюции присваивается регистрационный номер

обращения с указанием даты её подписания.

21. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершающем или совершённом преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает руководитель. Данное решение оформляется в форме резолюции.

22. По письменному и электронному обращению руководителем принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в учреждении;

о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы, иные организации в соответствии с их компетенцией;

об оставлении обращения без рассмотрения по существу;

о прекращении рассмотрения обращения по существу и о возврате заявителю оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу (в случае отзыва заявителем обращения);

о принятии обращения к сведению.

23. Резолюция руководителя должна содержать чёткие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

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

24. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения руководителем незамедлительно возвращаются уполномоченным лицам.

25. Отсканированные копии письменных обращений и электронные обращения с резолюцией руководителя направляются уполномоченными лицами в структурные подразделения исполнителям посредством электронной почты или на бумажном носителе. Оригиналы обращений остаются у уполномоченных лиц.

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

27. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководителем или уполномоченным им должностным лицом учреждения.

28. Уведомление заявителю об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается руководителем и направляется заявителю уполномоченным лицом с возвратом оригиналов документов, приложенных к обращению.

29. В случае получения заявления об отзыве заявителем обращения, решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководителем или уполномоченным должностным лицом.

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

30. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьёй 17 Закона.

31. Письменные и электронные обращения должны быть рассмотрены в 15-дневный срок, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

32. 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.

33. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководителем на основании письменного ходатайства исполнителя, представленного за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днём 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 определённых действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

34. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).

35. 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.

36. Повторные обращения, в том числе внесённые в книгу замечаний и предложений, признаются необоснованными, принимаются решения о прекращении с заявителем переписки, оставлении обращения без рассмотрения по существу руководителем, на основании заключений, подготовленных должностным лицом, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения.

37. В случае если повторное обращение поступило в учреждение из 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.

38. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учёта и обработки обращений, подписываются руководителем.

39. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

40. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

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

42. Ответу (уведомлению) на обращение, в том числе на замечание и (или) предложение, внесённое в книгу замечаний и предложений, присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесённых в книгу замечаний и предложений).

43. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, подписанные руководителем, вносятся в систему учёта и обработки обращений, затем направляются уполномоченным лицом заявителям (случаях оговоренных в Законе) простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты, личный кабинет заявителя посредством системы учёта и обработки обращений в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

44. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на должностных лиц, являющихся исполнителями по обращению, и на руководителя учреждения.

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

46. Контроль соблюдения установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, осуществляется уполномоченными лицами.

47. Контроль рассмотрения обращений 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.

48. Решения о снятии с контроля поступивших в учреждение электронных и письменных обращений, принимается руководителем.

49. По результатам рассмотрения обращений, поставленных на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (данным должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии

установленного срока — в сроки, установленные руководителем.

50. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своих обращений, 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 государственным органам, иными организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки) должны быть точно и своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме уполномоченными лицами.

51. Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений в том числе внесенных в книгу замечаний и предложений отражаются в системе учёта и обработки обращений, также сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесённых в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в указанную книгу должностным лицом, ответственным за её ведение.

52. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нём 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 учёта и обработки обращений, а также в регистрационно-контрольной форме (приложение к настоящему Положению).

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 учёта и обработки обращений.

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

ГЛАВА 4

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА И РАССМОТРЕНИЕ УСТНЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

53. В учреждении личный прием граждан и юридических лиц проводится главным врачом учреждения, его заместителем - не реже одного раза в неделю, - согласно графику, утвержденному главным врачом или его заместителем.

54. Личный прием осуществляется согласно утвержденного графика, без предварительной записи в кабинете главного врача стационарного отделения по адресу: г.Гродно, ул.Буденного 2/1.

55. В случае отсутствия по уважительной причине лиц, проводящих личный прием заявителей, указанный прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

56. Должностные лица, проводящие личный прием не вправе отказать в личном приеме, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции учреждения;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

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

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

57. График личного приема размещается в общедоступных местах (на информационных стендах), официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

58. Личный приём граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится в порядке очерёдности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия (доверенность).

59. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

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

61. 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.

62. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отражается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

63. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции учреждения, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию

следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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

65. 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, а именно:

не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

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

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

66. Регистрация устных обращений заявителей, поступивших в учреждения, и ответов на них осуществляется в системе учета и обработки обращений, а также с использованием единой регистрационно-контрольной формы (приложение к Положению) на бумажном носителе в порядке, установленном для письменных и электронных обращений. Регистрационный индекс обращениям присваивается в порядке, предусмотренном настоящим Положением.

67. Учет принятых на личном приёме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль рассмотрения обращений осуществляется уполномоченными лицами в регистрационно-контрольной форме, в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

68. 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.

69. О результатах выполнения поручений руководителя по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приёма, исполнители информируют руководителя учреждения, в сроки, установленные для рассмотрения

письменных обращений, если иной срок не определён должностным лицом, проводящим личный приём.

70. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приёма, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших личный приём.

ГЛАВА 5

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

71. Книга замечаний и предложений учреждения предъявляется по первому требованию гражданина.

Книга ведется в соответствии с Положением о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от № 365 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц».

72. Для ведения и хранения книги приказом главного врача учреждения определяется место нахождения книги и назначается лицо, ответственное за ведение и хранение книги (далее - ответственное лицо).

73. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на информационных стендах учреждения.

74. В книгу вносятся замечания и предложения граждан, непосредственно касающиеся деятельности учреждения. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности учреждения, оставляются без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

75. Ответственное лицо обязано:

хранить и вести, и выдавать книгу в порядке, установленном Положением о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от № 365 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц» и настоящей Инструкцией;

предъявлять книгу по первому требованию гражданина;

вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан не позднее последнего дня срока рассмотрения замечания и предложения;

хранить копии ответов в месте с документами, касающимися рассмотрения обращения, информацию об отказе в удовлетворении замечаний или предложений, уведомлений граждан о продлении срока их рассмотрения;

выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

76. При отсутствии фамилии гражданина, данных о его месте жительства письменный ответ не направляется, и соответствующая отметка вносится в книгу.

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

своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

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

12.11.2025 Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений, после чего необходимо в течение 5 календарных дней обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от №635.

79. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний 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.

ГЛАВА 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

80. Контроль рассмотрения обращений ведётся уполномоченными лицами с использованием системы учёта и обработки обращений либо с использованием регистрационно-контрольной формы на бумажном носителе, согласно утвержденного приказа на текущий календарный год.

81. Контроль рассмотрения 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.

82. Решение о снятии с контроля обращений принимает руководитель или уполномоченные им должностные лица.

83. Обращения, поступившие в учреждение, ежеквартально анализируются уполномоченным лицом (заместителем главного врача), результаты доводятся до сведения главного врача в целях совершенствования работы с обращениями.

84. В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, вопросы работы с обращениями граждан и юридических лиц рассматриваются на медико-санитарных советах учреждения.

ГЛАВА 7

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ И ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ

85. Горячая линия организуется в учреждении с целью разрешения вопросов справочно-консультативного характера в пределах компетенции учреждения.

Горячая линия проводится специалистами учреждения в рабочее время в

рабочие дни. При этом главным врачом могут быть установлены дополнительные дни и время ее проведения.

86. Прямая телефонная линия проводится главным врачом и его заместителями не реже одного раза в квартал, продолжительностью не менее 3 часов, в соответствии с утвержденным графиком. График утверждается ежегодно ответственным лицом, назначенным приказом главного врача. «Прямая» телефонная линия проводится не реже одного раза в квартал, согласно утвержденного графика. При необходимости, обусловленной, в том числе значительным количеством обращений граждан, «прямая телефонная линия» может проводиться чаще и более продолжительное время

87. Руководители структурных подразделений по решению главного врача могут проводить прямые телефонные линии по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме.

Во время проведения прямой телефонной линии граждане и юридические лица обращаются в учреждение по вопросам, входящим в ее компетенцию, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

88. График «прямой телефонной линии» и «Горячей телефонной линии» составляются/корректируется врачом – методистом (заведующим) организационно – методическим кабинетом. В графике указывается номер телефона «прямой телефонной линии», дата и время ее проведения, лицо, ответственное за проведение и, при необходимости, тема проводимой «прямой телефонной линии».

89. Информация о проведении горячей линии, прямой телефонной линии доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, на официальном интернет-сайте учреждения, на информационных стенах учреждения.

90. Телефон «горячей» телефонной линии – 55 09 10. «Горячая» телефонная линия проводится в рабочие дни с понедельника по пятницу с 8:00 до 16:00, обед с 13:00 до 13:30. Дежурный на «горячей» линии разъясняет обратившемуся по сути поставленных им вопросов. Вопросы, требующие безотлагательного реагирования, докладываются заместителю главного врача (по медицинской части), главному врачу диспансера.

91. Работник, дежуривший на горячей линии после поступления вопроса от гражданина или юридического лица, соединяет его со специалистом учреждения, в чью компетенцию входит разрешение данного вопроса или сам дает ответ в день поступления обращения на горячую линию.

92. При проведении горячей линии и прямой телефонной линии может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и представителей юридических лиц.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе горячей линии, не относятся к компетенции учреждения, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

93. Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии

может быть прекращен, если:

гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного действия либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение;

имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц.

Обращения, поступившие в ходе горячей линии, не подлежат регистрации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса и (или) направления запроса по данному вопросу гражданину или юридическому лицу разъясняется порядок направления письменного или электронного обращения, записи на личный прием, а также возможности обратиться на прямую телефонную линию.

94. При обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершающем или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

95. В ходе прямой телефонной линии гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению к настоящему Положению. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

Обращению, поступившему в ходе прямой телефонной линии, присваивается буквенно-цифровой регистрационный индекс с присвоением регистрационного индекса ПЛ и порядкового номера (например, ПЛ-14).

96. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в

какую организацию им необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе прямой телефонной линии, поставлены вопросы, на которые учреждением уже были даны ответы (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции специалиста учреждения, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

Обращения, указанные в частях первой-третьей настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

97. Обращения, не разрешенные в ходе прямой телефонной линии, подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе прямой телефонной линии, необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации, направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день;

98. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в учреждении, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

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;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание

персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

99. Ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона.

Заведующий
кадрово – юридическим сектором

Э.И.Литосова

Приложение
к положению об организации работы с
обращениями граждан и юридических
лиц государственного учреждения
здравоохранения «Гродненский
областной клинический кожно –
венерологический диспансер»
утверженного приказом
от « » 2025 г. №__

График
личного приема граждан, их представителей и представителей юридических
лиц по личным вопросам администраций
государственном учреждении здравоохранения «Гродненский областной
клинический кожно – венерологический диспансер»

ФИО должностного лица, ведущего прием	День приема	Время приема
Главный врач	1-ая, 3-ая, 5-ая среда месяца	с 8.00 до 13.00 с 14.00 – до 15.00
Заместитель главного врача (по медицинской части)	2-ая, 4-ая среда месяца	с 8.00 до 13.00 с 14.00 – до 15.00

Приложение
к положению об организации работы с
обращениями граждан и юридических
лиц государственного учреждения
здравоохранения «Гродненский
областной клинический кожно –
венерологический диспансер»
утверженного приказом
от « » 2025 г. №

Регистрационно-контрольная форма 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

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 подшип в дело № _____

_____ * Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

Приложение
к положению об организации работы с
обращениями граждан и юридических
лиц государственного учреждения
здравоохранения «Гродненский
областной клинический кожно –
венерологический диспансер»
утверженного приказом
от « » 2025 г. №

Форма
Регистрационно-контрольная карточка обращения, поступившего в ходе
проведения прямой телефонной линии

(должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и инициалы)
№ _____ (регистрационный индекс)
Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется)

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при необходимости)

Наименование юридического лица и его место нахождения (для представителей
юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ сформирован в дело № _____ л.