

Государственное учреждение
«Лиозненский районный
центр гигиены и
эпидемиологии»

УТВЕРЖДАЮ
Главный государственный
санитарный врач Лиозненского
района – главный врач
ГУ «Лиозненский районный
центр гигиены и эпидемиологии»
А.А. Дягель



ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке ведения делопроизводства
по обращениям граждан и юридических
лиц в государственном учреждении
«Лиозненский районный центр гигиены и
эпидемиологии»

1. Настоящим Положением, разработанным в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), определяется порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в государственное учреждение «Лиозненский районный центр гигиены и эпидемиологии» (далее учреждение).

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. 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, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется в организационном отделе уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства.

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.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в учреждении ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно.

5. Поступающие в учреждение обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм - карточной (в регистрационно-контрольных карточках).

7. При поступлении в учреждение электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

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

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

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

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

10. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, за исключением обращений внесенных в книгу замечаний и предложений, присваивается в следующем порядке: 02-01-26/А-3, где 02-01 – индекс организационного отдела, 26 – номер дела по номенклатуре дел, А – начальная буква фамилии гражданина либо наименования юридического лица (Ан – анонимное обращение, Кол – коллективное обращение), 3 – номер по порядку.

Регистрационный индекс обращениям заявителей, внесенных в книгу замечаний и предложений, соответствует номеру по порядку обращений.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для

рассмотрения в учреждение, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

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.

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

13. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в учреждение присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

14. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение главному врачу учреждения или уполномоченным им должностным лицам (заместителям главного врача).

Поручения главного врача учреждения или уполномоченных им должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

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

15. 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 регистрационно-контрольной форме.

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

16. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в учреждении ведется с использованием регистрационно-контрольных карточек.

17. 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 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимают главный врач или уполномоченные им должностные лица.

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

19. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации.

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

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

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 учреждения.

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

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 Закона в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

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.

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

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.

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.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона.

22. 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.

23. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона (электронные обращения, на которые даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты, в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление), замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются главным врачом учреждения или уполномоченными им должностными лицами.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются главным врачом учреждения или уполномоченными им должностными лицами и остаются в делопроизводстве учреждения.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью главного врача учреждения или уполномоченных им должностных лиц.

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

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

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

25. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

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

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.

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.

Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются главным врачом учреждения или уполномоченными им должностными лицами.

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

27. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются в организационный отдел, ведущий делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

28. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

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

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

30. 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.

31. 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). Учреждением в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

32. 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.

33. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив учреждения через год после завершения делопроизводства по ним.

34. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве учреждения.

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

Приложение
к Положению о порядке
ведения делопроизводства
по обращениям граждан и
юридических лиц в
государственном учреждении
«Лиезнский районный
центр гигиены и
эпидемиологии»

Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации
обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс № _____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы
гражданина _____
Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной
почты, контактный телефон _____
Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной
почты, контактный телефон _____
Форма подачи обращения _____
Дата поступления обращения _____
Количество листов обращения _____
Количество листов приложений _____
Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие
(дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до
направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение _____
Даты, индексы* повторных обращений _____
Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____
Тематика _____
Содержание _____
Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие
(дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до
направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение _____
Резолюция _____
Исполнитель _____ Срок исполнения _____
Документ направлен на исполнение _____
Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____
Ход рассмотрения _____
Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____
Дата ответа (уведомления) заявителю _____ № _____
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____
Отметка о снятии с контроля _____
Документ подшит в дело № _____

*Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.