

УТВЕРЖДЕНО
приказ главного врача
УЗ «НЦГБ»
от 05.07.2024
№ 626

Инструкция
об организации работы с обращениями граждан
и юридических лиц в учреждении здравоохранения
«Новополоцкая центральная городская больница»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «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 30 декабря 2011 года № 1786 "Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей.

2. Настоящая Инструкция 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 учреждении здравоохранения «Новополоцкая центральная городская больница» (далее – учреждение).

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, 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 УЗ «НЦГБ» письменные, устные и электронные обращения передаются в день их поступления уполномоченным лицам.

Поступившие в УЗ «НЦГБ» 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 УЗ «НЦГБ» посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учёта и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учёта и обработки обращений).

При поступлении в УЗ «НЦГБ» электронного обращения уполномоченными лицами создаются его бумажные копии.

8. Поступившие в УЗ «НЦГБ» 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 следующий за ним рабочий день.

9. Устные обращения поступают в УЗ «НЦГБ» в ходе личных приёмов, проводимых руководством УЗ «НЦГБ».

10. Регистрация обращений заявителей, поступивших в УЗ «НЦГБ», и ответов на них осуществляется в системе учёта и обработки обращений, а также осуществляться 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 почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

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 УЗ «НЦГБ» письменного или электронного обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в том числе направленного из других организаций, либо замечания и (или) предложения, внесённого в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу, поступивших в течение трёх лет со дня поступления первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление), обращение признаётся повторным.

15. Повторным обращениям при их поступлении, в регистрационно-контрольной форме присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется отметка «Повторно».

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

17. При подаче заявителем в УЗ «НЦГБ» 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 УЗ «НЦГБ», 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, совершаемом 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. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются уполномоченными лицами заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

24. 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.

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

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

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

28. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководителем или уполномоченным им должностным лицом УЗ «НЦГБ».

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

30. В случае получения письменного 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.

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

32. Письменные обращения 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.

33. 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.

34. 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.

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

36. 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.

37. 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.

38. В случае если повторное обращение поступило в УЗ «НЦГБ» 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.

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

40. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные посредством системы учёта и обработки обращений, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

41. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

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

43. 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).

44. 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 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.

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

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

47. Контроль соблюдения установленных сроков выполнения решений,

принятых по результатам рассмотрения обращений, осуществляется уполномоченными лицами.

48. 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.

49. Решения о снятии с контроля поступивших в учреждение обращений, принимается руководителем.

50. 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.

51. 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.

52. Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений отражаются в системе учёта и обработки обращений.

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.

53. 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-контрольных формах (в случае их использования).

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 гражданином 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

54. В УЗ «НЦГБ» личный прием граждан и юридических лиц проводится главным врачом учреждения, его заместителями не реже одного раза в месяц, заведующими лечебно-профилактических организаций города – не реже одного раза в неделю, - согласно графику, утвержденному главным врачом или его заместителем.

55. Предварительная запись на личный прием осуществляется в журнале, по форме, согласно приложению 3 к настоящей Инструкции.

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

57. Должностные лица, проводящие личный прием, а также работники, 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 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.

58. Личный приём проводится по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный приём размещается в общедоступных местах (на информационных стендах), официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

59. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приёма при осуществлении предварительной записи уполномоченными должностными лицами выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приёма сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц УЗ «НЦГБ», порядке рассмотрения обращений.

60. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, обратившихся на личный приём представляется должностному лицу, ведущему личный приём.

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

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

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

65. Выездные личные приёмы проводятся руководством УЗ «НЦГБ», а также его заместителями не реже одного раза в квартал в соответствии с графиком, утверждённым главным врачом. Информация о выездных приемах размещается на официальном сайте УЗ «НЦГБ».

66. 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 приёма, на котором изложены устные обращения.

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

68. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приёма, не относится к компетенции УЗ «НЦГБ», соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

69. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции УЗ «НЦГБ», требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом для письменных обращений.

70. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приёма, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приёма должностным лицом, проводящим личный приём, 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.

71. Учёт 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.

72. О результатах выполнения поручений руководителя по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приёма, исполнители информируют лицо, ответственное за предварительную запись и предварительное консультирование по обращениям, поступившим в ходе личного приема, в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определён должностным лицом, проводящим личный приём.

73. 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

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

75. Книга ведется в соответствии с Положением о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» (ред. от 05.11.2015).

76. Для ведения и хранения книги приказом главного врача учреждения или его заместителем определяется место нахождения книги и назначается лицо, ответственное за ведение и хранение книги (далее – ответственное

лицо).

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

78. 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 УЗ «НЦГБ», оставляются без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

79. Ответственное лицо обязано:

хранить и вести книгу в порядке, установленном Положением о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» (ред. от 05.11.2015) 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 вместе с книгой копии ответов, информацию об отказе в удовлетворении замечаний или предложений, уведомлений граждан о продлении срока их рассмотрения;

выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

80. При отсутствии фамилии гражданина, данных о его месте жительства и (или) работы письменный ответ не направляется и соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания или предложения вносится в книгу.

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

82. 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.

83. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего в течение 5 календарных дней представляется в налоговый орган для получения новой книги в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 (ред. от 05.11.2015).

84. 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

85. Контроль рассмотрения обращений ведётся уполномоченными лицами с использованием системы учёта и обработки обращений либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

86. 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.

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

88. Обращения, поступившие в УЗ «НЦГБ», ежеквартально анализируются уполномоченными лицами, результаты доводятся до сведения руководства УЗ «НЦГБ» в целях совершенствования работы с обращениями.

89. 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 УЗ «НЦГБ».