

УТВЕРЖДЕНО

приказ главного врача
УЗ «18-я городская детская
поликлиника»

05.01.2026 № 8

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и
юридических лиц в учреждении здравоохранения
«18-я городская детская поликлиника»

1. Настоящим Положением определяется порядок ведения делопроизводства по обращениям заявителей, поступившим в учреждении здравоохранения «18-я городская детская поликлиника» (далее – Учреждение).

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, установленных в статье 1 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными работниками Учреждения отдельно от других видов делопроизводства.

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

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

4. Поступающие в Учреждение обращения заявителей регистрируются в день их поступления.

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

5. Регистрация обращений заявителей, поступивших в Учреждение, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе учета и обработки обращений, а также может осуществляться в системе электронного документооборота либо с использованием журналов учета обращений, которые ведутся уполномоченным лицом в электронном виде, по форме, согласно Приложению к настоящему Положению.

6. При поступлении в Учреждение электронного обращения может создаваться его бумажная копия.

7. 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.

8. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на них, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в Учреждении, а обращениям, ответам (уведомлениям) на них в системе учета и обработки обращений - в соответствии с порядком функционирования такой системы.

9. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Учреждение, регистрируются (учитываются) в системе электронного документооборота либо в журнале регистрации под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

10. Идентичным обращениям и обращениям, содержащим уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления заявителю ответа (уведомления) на первоначальное обращение в системе электронного документооборота либо в журнале учета обращений присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

При отзыве заявителем своего обращения заявлению в системе электронного документооборота либо в журнале регистрации присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

11. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный индекс. При регистрации (учете) повторных обращений в системе электронного документооборота допускается присвоение регистрационного индекса первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

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

13. Обращения заявителей после регистрации передаются на рассмотрение главному врачу.

Поручения главного врача о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей поручения главного врача оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

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

14. При использовании журналов учета обращений сведения о ходе 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), об изменении 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 отражены точно и своевременно.

15. Контроль за рассмотрением обращений заявителей, в том числе внесенных в книгу замечаний и предложений, в Учреждении ведется с использованием системы учета и обработки обращений, системы электронного документооборота либо журналов учета обращений.

16. 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 части первой пункта 3 и пункте 5 статьи 10, пункте 4 статьи 15, части второй пункта 3 статьи 17 и пункте 1 статьи 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимает главный врач.

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

18. Оформление предписания осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в Учреждении.

19. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо в журнале учета обращений в случае их использования.

В случае отзыва заявителем своего письменного 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 учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота в случае ее использования.

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.

20. Обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, в Учреждении формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

21. Обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям заявителей, для формирования дел.

22. Письменные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться в гибридные дела в порядке, установленном законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

23. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу. Повторные обращения составляют самостоятельную группу и хранятся совместно с первым обращением.

24. При формировании дел с обращениями заявителей 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.

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

(указывается вид обращения) обращения граждан и юридических лиц,

ГОД _____

[illegible]