

Открытое акционерное общество
«Санаторно-курортная организация
«БРЕСТАГРОЗДРАВНИЦА»

ПРИКАЗ

03.06.2016 г. № 134 -Од
р-н п.Берестье

Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц и ведения по ним делопроизводства в ОАО «СКО «Брестагроздравница» и филиале «Санаторий «Алеся»

В целях выполнения Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями, постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» с изменениями и дополнениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

2. Руководителям структурных подразделений ОАО «СКО «Брестагроздравница» и филиала «Санаторий «Алеся» обеспечить изучение и неукоснительное выполнение требований Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц.

3.1. Заместителю директора по медицинской части ОАО «СКО «Брестагроздравница» Строгановой Н.Л. обеспечить постоянный контроль под персональную ответственность за своевременностью рассмотрения в ОАО «СКО «Брестагроздравница» обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

3.2. Заведующему филиалом «Санаторий «Алеся» ОАО «СКО «Брестагроздравница» Зайцеву В.Г. обеспечить постоянный контроль под персональную ответственность за своевременностью рассмотрения в филиале «Санаторий «Алеся» ОАО «СКО «Брестагроздравница» обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

3.3. Заместителю директора по медицинской части ОАО «СКО «Брестагроздравница» Строгановой Н.Л., заведующему филиалом «Санаторий «Алеся» ОАО «СКО «Брестагроздравница» Зайцеву В.Г. предоставлять директору ОАО «СКО «Брестагроздравница» Житинцу С.С. информацию о ходе выполнения настоящего приказа по итогам работы по обращениям граждан, в том числе индивидуальных

предпринимателей и юридических лиц в ОАО «СКО «Брестагроздравница» и филиале «Санаторий «Алеся» за каждый квартал до 5-го числа, следующего за анализируемым кварталом.

4.1. Возложить обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в ОАО «СКО «Брестагроздравница» на секретаря-референта Осипук С.А.

4.2. Заведующему филиалом «Санаторий «Алеся» ОАО «СКО «Брестагроздравница» Зайцеву В.Г. приказом возложить обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в филиале «Санаторий «Алеся» ОАО «СКО «Брестагроздравница» на ответственное лицо, ответственных лиц за ведение и хранения книг замечаний и предложений.

5. Секретарю-референту Осипук С.А. осуществлять проверку всех поступающих сообщений на специальную рубрику сайта ОАО «СКО «Брестагроздравница» berestie.brest.by и berestje.by и адреса электронной почты ОАО «СКО «Брестагроздравница» berestie@brest.by не реже двух раз в день: первый раз – не позднее 10 час.00 мин., последний – за час до окончания рабочего времени, незамедлительно регистрировать бумажные копии обращений в установленном порядке.

6.1.1. Назначить ответственными лицами за ведение и хранения книг замечаний и предложений в ОАО «СКО «Брестагроздравница»:

- в приемной директора- секретаря- референта Осипук С. А.;

- в регистратуре- медицинскую сестру Станчук Е.Ф., регистратора Яцук С.Н. (в соответствии с графиком работы) ;

- на пищеблоке- медицинских сестер- диетологов Хватик И.Е., Курец Е.В. (в соответствии с графиком работы);

- в сторожке (платная автостоянка)- сторожей: Батраченко Н.Н., Хомука П.В., Патеюка П.К., Полищука В.П. (в соответствии с графиком работы);

- на базе комплектации оборудования –заведующий центральным складом Сымоник А.Н.;

6.2. Ответственным лицам за ведение книги замечаний и предложений обеспечивать постоянный контроль за состоянием работы с обращениями.

6.3. Ответственным лицам за ведение книги замечаний и предложений докладывать заместителю директора по медицинской части Строгановой Н.Л о ходе выполнения настоящего приказа по итогам работы ОАО «СКО «Брестагроздравница» за каждый месяц до 3 числа месяца следующего за отчетным.

7. Секретарю- референту Осипук С.А. довести до сведения ответственных лиц настоящий приказ.

8. Ведущему юрисконсульту Караваевой Т.Л. организовать обучение работников структурных подразделений ОАО «СКО «Брестагроздравница»

требованиям Закона Республики Беларусь от 18.07.2011г. «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями.

9. Признать утратившими силу: приказ ОАО «СКО «Брестагроздравница» от 20.01.2012 г. № 6-Од «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц», приказ ОАО «СКО «Брестагроздравница» от 24.07.2014 г. № 103-Од «О назначении ответственных лиц за ведение книг замечаний и предложений в ОАО «СКО «Брестагроздравница» работы с обращениями граждан и юридических лиц».

10. Настоящий приказ вступает в силу с 03 июня 2016 года.

11. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора по медицинской части Строганову Н.Л.

Директор

С.С.Житинец

УТВЕРЖДЕНО
Приказом
ОАО «СКО «Брестагроздравница»

ИНСТРУКЦИЯ о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

ГЛАВА I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями, Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» с изменениями и дополнениями, а также Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях и у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786, с изменениями и дополнениями и определяет порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – гражданин), и юридических лиц в Открытом акционерном обществе «Санаторно-курортная организация «Брестагроздравница» (далее – ОАО «СКО «Брестагроздравница»).

2. Инструкция определяет порядок рассмотрения и ведения делопроизводства по письменным и электронным обращениям граждан и юридических лиц (далее – заявителей), в том числе замечаниям и предложениям, внесенным в книгу замечаний и предложений, а также порядок проведения личного приема и рассмотрения устных обращений граждан и представителей юридических лиц.

Инструкция не распространяется на корреспонденцию, поступающую в ОАО «СКО «Брестагроздравница» из:

Администрации Президента Республики Беларусь, Национального собрания Республики Беларусь, Совета Министров Республики Беларусь, Брестского областного исполнительного комитета (далее – вышестоящие органы), содержащую поручения ОАО «СКО «Брестагроздравница» (за исключением поручений, касающихся рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в соответствии с компетенцией ОАО «СКО «Брестагроздравница»); республиканских органов государственного управления, иных государственных организаций, подчиненных Совету Министров Республики Беларусь, других организаций на основании поручений Президента Республики Беларусь, вышестоящих органов, запросов ОАО «СКО «Брестагроздравница».

3. Обращения – индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

Устными обращениями признаются обращения, изложенные в ходе личного приема, проводимого в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

4. К обращениям заявителей относятся предложения, заявления и жалобы.

Предложение – рекомендация по улучшению деятельности ОАО «СКО «Брестагроздравица», совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

Жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц ОАО «СКО «Брестагроздравица».

Заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе ОАО «СКО «Брестагроздравица» .

5. Действие настоящей Инструкции распространяется на: заявления и жалобы, поступившие в связи с: качеством оказанных услуг;

некомпетентностью и волокитой, проявленных при рассмотрении заявления;

другими вопросами, возникающими при оказании санаторных услуг, предложения:

о совершенствовании, об улучшении деятельности ОАО «СКО «Брестагроздравица»;

другие предложения о деятельности ОАО «СКО «Брестагроздравица», качестве оказываемых им услуг.

6. Правила настоящей Инструкции не применяются к обращениям, в отношении которых законодательством установлен иной порядок их разрешения, в том числе подлежащих рассмотрению в соответствии с гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах.

7. Должностные лица ОАО «СКО «Брестагроздравица», обособленных подразделений (далее - должностные лица), виновные в:

неправомерном отказе в рассмотрении обращений заявителей;

нарушении без уважительных причин сроков их рассмотрения;

принятии решений, противоречащих законодательству;

невыполнении принятых в связи с обращениями граждан решений, если это ущемляет их права и законные интересы;

несоблюдении требований законодательства о ведении книги замечаний и предложений;

непредставлении книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина;

несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8. Обращения граждан и юридических лиц, рассматриваются при условии соответствия их требованиям, установленным **статьей 12** Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Письменные обращения граждан, представителей юридических лиц должны быть изложены на белорусском или русском языке

Письменные обращения граждан должны содержать:

наименование и (или) адрес ОАО «СКО «Брестагроздравница» или должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (индивидуального предпринимателя).

Обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес ОАО «СКО «Брестагроздравница» либо должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) и личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

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

обращения не соответствуют требованиям, указанным в пункте 8 настоящей Инструкции;

в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

текст обращения не поддается прочтению;

обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений, содержат вопросы, не относящиеся к компетенции ОАО «СКО «Брестагроздравница»;

пропущен срок подачи жалобы без уважительной причины;

повторные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений, уже были рассмотрены по существу и в них не содержатся новые обстоятельства;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимают: в ОАО «СКО «Брестагроздравница» – директор ОАО «СКО «Брестагроздравница» или его заместители.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу заявителю в пятидневный срок со дня регистрации обращения направляется письмо за подписью лица, указанного в части 2 настоящего пункта, с указанием причины оставления обращения без рассмотрения, и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Если обращение оставлено без рассмотрения в связи с тем, что поставленные в нем вопросы не относятся к компетенции ОАО «СКО «Брестагроздравница», заявителю разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для разрешения поставленных вопросов.

Сообщение об оставлении обращения без рассмотрения не направляется, если с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам или если отсутствуют данные об адресе, по которому может быть направлен ответ заявителю.

10. Заявители вправе обратиться в ОАО «СКО «Брестагроздравница» лично либо через своего представителя.

К письменному обращению прилагаются документы (их заверенные копии), подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени заявителей (доверенность, решение суда, свидетельство о рождении, акт государственного органа и другие документы, устанавливающие в соответствии с законодательством право на представление интересов данного лица). Если к письменному обращению не прилагаются полномочия лица, то такое обращение оставляется без рассмотрения. Об оставлении обращения без рассмотрения граждан уведомляется в пятидневный срок. После устранения нарушений граждан вправе вновь направить письменное обращение.

Обращения от имени недееспособных граждан направляются их законными представителями.

11. Обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат, за исключением тех, в которых содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении. Решение о рассмотрении таких обращений принимает руководство ОАО «СКО «Брестагроздравница».

12. ОАО «СКО «Брестагроздравница» не реже одного раза в два года проводятся проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в филиале «Санаторий «Алеся», согласно графику проверок, утверждаемым директором ОАО «СКО «Брестагроздравница».

13. Персональная ответственность за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в ОАО «СКО «Брестагроздравница» возлагается на заместителя директора по медицинской части, в филиале «Санаторий «Алеся» - на заведующего филиалом .

ГЛАВА 2. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

14. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по обращениям граждан (кроме индивидуальных предпринимателей) ведется централизованно, делопроизводство по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – централизованно.

Регистрация обращений граждан и юридических лиц в ОАО «СКО «Брестагроздравница» осуществляется с использованием регистрационно-карточной или журнальной формы контроля и возлагается:

в ОАО «СКО «Брестагроздравница» – секретаря-референта;

в обособленных подразделениях – на лиц, назначенных ответственными за ведение делопроизводства и осуществление контроля за ходом рассмотрения обращений граждан.

15. Все поступившие письменные обращения граждан и индивидуальных предпринимателей, юридических лиц регистрируются в день их поступления в журналах. Перечень реквизитов, подлежащих заполнению в журналах, установлен приложением к Положению о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденному постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 12 2011 № 1786 с изменениями и дополнениями.

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

Электронные обращения, поступившие в рабочее время позднее чем за час до окончания рабочего времени, регистрируются в ближайший следующий рабочий день, но срок их рассмотрения исчисляется со дня фактического поступления в ОАО «СКО «Брестагроздравница».

Для учета обращений граждан и юридических лиц, осуществления контроля за их рассмотрением могут использоваться технические электронные средства и соответствующее программное обеспечение.

16. В правом нижнем углу первой страницы обращения граждан или на другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный номер.

Регистрация поступивших в ОАО «СКО «Брестагроздравница» обращений осуществляется отдельно в двух журналах, один – для регистрации обращений граждан, второй – для регистрации обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Регистрация поступивших обращений в обособленных подразделениях ОАО «СКО «Брестагроздравница» осуществляется отдельно от других видов

корреспонденции в одном или нескольких журналах в порядке, установленном приказом директора.

Каждому обращению присваивается регистрационный номер, состоящий из порядкового номера обращения по журналу регистрации с добавлением начальной буквы фамилии автора поступившего обращения, если им является гражданин, добавлением заглавных букв «ЮЛ», если обращение поступило от юридического лица, либо добавлением заглавных букв «ИП», если обращение поступило от индивидуального предпринимателя (например: 59-Д, где 59 – порядковый номер, Д – начальная буква фамилии автора; 60-ЮЛ, где 60 – порядковый номер обращения, ЮЛ – пометка о поступлении обращения от юридического лица; 61-ИП, где 61 – порядковый номер обращения, ИП – пометка о поступлении обращения от индивидуального предпринимателя). Регистрационный номер может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск и анализ обращений.

17. Конверты от поступивших обращений сохраняются в случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

18. Жалоба должна быть направлена не позднее трех лет со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав, свобод или законных интересов. Подача заявлений и предложений сроками не ограничивается.

При нарушении срока подачи жалобы она может быть оставлена без рассмотрения в порядке, установленном пунктом 9 настоящей Инструкции.

В случае, если срок для подачи жалобы пропущен по уважительной причине (тяжелая болезнь, инвалидность, длительная командировка и другие причины), наличие которых подтверждается соответствующим документом, представленным гражданином, пропущенный срок подлежит восстановлению по решению директора ОАО «СКО «Брестагроздравница».

19. Обращения граждан и юридических лиц, поступившие в ОАО «СКО «Брестагроздравница», первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Обращения, которые не рассматривались ранее в порядке, установленном частью первой настоящего пункта, в пятидневный срок со дня их регистрации направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией с уведомлением об этом авторов обращений.

Если обращение содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции ОАО «СКО «Брестагроздравница», оно в 5-дневный срок со дня поступления может быть оставлено без рассмотрения в порядке, установленном пунктом 9 настоящей Инструкции, с уведомлением об этом заявителя и разъяснением, в какой государственный орган, иную

организацию, должностному лицу и в каком порядке необходимо обратиться, либо направлено в соответствующую организацию для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

20. Повторными считаются обращения от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу два и более раза. Обращения от одного и того же лица, которые содержат требования по разным вопросам, не считаются повторными.

Должностные лица обязаны разобраться в причинах повторного обращения гражданина и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений, принять соответствующие меры по привлечению виновных лиц к ответственности согласно законодательству Республики Беларусь.

21. Повторное обращение, в котором не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства и по которому имеются исчерпывающие материалы проверок и гражданину дан ответ в установленном порядке, повторной проверке не подлежит. При этом гражданину сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним прекращается. Решение о прекращении переписки принимается директором ОАО «СКО «Брестагроздравница».

Решение о прекращении переписки сообщается заявителю заказным письмом с уведомлением. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым по изложенным в нем вопросам прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя, если в деле имеется уведомление почты о вручении заявителю письма о прекращении с ним переписки.

22. Повторное обращение, поступившее в течение календарного года, учитывается под регистрационным номером первого обращения. На свободном от текста месте первой страницы обращения и в журнале делается отметка: «Повторно».

23. Обращение одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленное различным адресатам и поступившее для рассмотрения в одно и то же подразделение ОАО «СКО «Брестагроздравница», учитывается под регистрационным номером первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дробь, и делается отметка: «Дубликат».

24. Зарегистрированные обращения (в случае, если они повторные – вместе с материалами рассмотрения предыдущего обращения) передаются на рассмотрение директору ОАО «СКО «Брестагроздравница», на которые налагается резолюция – письменное указание руководителя о порядке исполнения (фамилия и инициалы исполнителя, задание, сроки исполнения (при необходимости), подпись, дата), которая оформляется в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в государственных органах и организациях Республики Беларусь, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19.01.2009 № 4 с изменениями и дополнениями.

Резолюция располагается в правом верхнем углу первого листа обращения перед текстом или на иной свободной площади лицевой стороны первого листа обращения, не затрагивая текст, но не на полях обращения, либо на отдельном листе с указанием на нем регистрационного индекса и даты поступления обращения. Лист резолюции прикрепляется к обращению и после его исполнения вместе с ним подшивается в дело.

Не допускается размещать резолюции, указания и делать иные записи на тексте обращений, за исключением отметки об исполнении и направлении обращения в дело.

25. По обращениям не позднее чем в 3-дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к своему производству или передаче на разрешение в обособленное подразделение;

- о направлении по принадлежности в другой орган, если вопросы, поднятые в обращении, не входят в компетенцию ОАО «СКО «Брестагроздравница»;

- о приобщении к ранее поступившему обращению;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

О переадресации обращения в обязательном порядке сообщается заявителю.

26. Запрещается направлять обращения для разрешения тем органам или должностным лицам, в том числе руководителям обособленных подразделений, действия которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение обращений данной категории относится к их исключительной компетенции.

27. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции ОАО «СКО «Брестагроздравница», излагаются вопросы, подлежащие разрешению в других органах государственного управления, не позднее пятидневного срока в соответствующий орган направляется копия обращения, о чем извещается заявитель и указывается, что вопросы, относящиеся к предоставлению санаторно-курортных услуг, рассматриваются ОАО «СКО «Брестагроздравница».

28. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

Должностное лицо, рассматривающее такое обращение, принимает решение о прекращении по нему производства и возвращает оригиналы документов, приложенных к обращению.

29. Вся переписка по обращениям граждан ведется за номерами, присвоенными им при регистрации. Ответы на обращения направляются: гражданам, юридическим лицам и индивидуальным предпринимателям – на бланках с логотипом. Номер ответа для заявителей состоит из номера по номенклатуре дел, и регистрационного номера обращения.

30. После окончания проверки изложенных в обращении гражданина фактов и исполнения принятого решения обращение вместе с перепиской возвращается лицу, назначенному ответственным за ведение

делопроизводства и осуществление контроля за ходом рассмотрения обращений граждан секретарю-референту ОАО «СКО «Брестагроздравница».

После окончания работы по обращению юридического лица или индивидуального предпринимателя ответ на обращение регистрируется в соответствующем журнале, где отражается ход рассмотрения обращения, после чего обращение вместе с перепиской формируется в дело в порядке, установленном пунктами 31, 32 настоящей Инструкции, и хранится в деле у секретаря – референта в приемной.

31. Переписка по обращениям граждан учитывается и хранится отдельно от других документов. Обращения граждан, ответы на них и другие документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела секретарем-референтом. Дела формируются в течение календарного года.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке и подшиваются в последовательности решения вопроса, то есть документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

При формировании дел проверяется правильность оформления документов в деле. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей после окончания производства по ним.

32. Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае поступления повторных обращений они подшиваются в данную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

33. Сроки хранения обращений, документов по рассмотрению и разрешению обращений – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения).

Срок хранения дел по обращениям граждан может быть увеличен по решению Центральной экспертной комиссии ОАО «СКО «Брестагроздравница» и подлежит утверждению директором ОАО «СКО «Брестагроздравница», а филиале «Санаторий «Алеся» - заведующим филиалом.

34. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей подлежат уничтожению. Для этого они включаются в акт на уничтожение, который рассматривается Центральной экспертной комиссией, подписывается председателем, ее членами и утверждается директором ОАО «СКО «Брестагроздравница». Уничтожение включенных в акт документов и

дел производится после того, как описи на дела постоянного хранения и по личному составу утверждены на соответствующий период времени.

35. Должностные лица и специалисты структурных подразделений ОАО «СКО «Брестагроздравница», которым поручено рассмотрение обращений, обязаны:

разобраться в причинах поступления обращения;

организовывать проверки изложенных в письмах обстоятельств на местах, в необходимых случаях истребовать подтверждающие документы;

разрешать обращения граждан в пределах установленных сроков, принимать по ним законные и обоснованные решения и обеспечивать контроль своевременного исполнения этих решений;

принимать иные меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов.

36. 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.

Исходя из объема разрешаемых вопросов директор ОАО «СКО «Брестагроздравница» может сократить срок рассмотрения обращения.

Срок рассмотрения обращений исчисляется в месяцах или календарных днях со дня поступления их в ОАО «СКО «Брестагроздравница», филиал «Санаторий «Алеся» по день направления заявителям сообщения о результатах рассмотрения. 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.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации в сроки, превышающие месячный срок, срок рассмотрения обращения может быть продлен.

Сроки рассмотрения обращений продлевают:

в ОАО «СКО «Брестагроздравница» – директор или его заместители;

в филиале «Санаторий «Алеся» – заведующий филиалом.

Об изменении сроков рассмотрения обращения в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения сообщается заявителю с указанием причин превышения месячного срока и сроках совершения необходимых для разрешения обращения действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу и информируются органы или должностные лица, направившие обращение.

37. Если обращение не может быть разрешено в срок, исполнитель заблаговременно докладывает об этом должностному лицу, установившему контроль, и служебной запиской ходатайствует о продлении срока

рассмотрения обращения, указывая причины его продления. В резолюции руководителя указывается окончательный срок рассмотрения обращения.

38. Обращения, направленные в ОАО «СКО «Брестагроздравница» органами государственной власти и управления, средствами массовой информации, требующими сообщить результаты рассмотрения обращения, берутся на особый контроль. В этих случаях на письмах и в журнале регистрации обращений проставляется штамп «Контроль» или знак контроля «К».

Решение о снятии с контроля обращений принимается должностным лицом, подписывающим ответ на обращение.

В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения об уведомлении гражданина о результатах рассмотрения его обращения, а также делается отметка об исполнителе.

39. Обращения, по которым даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после полного рассмотрения обращения.

40. Ответы заявителю дают:

в ОАО «СКО «Брестагроздравница» директор или его заместители;
в филиале «Санаторий «Алеся»- заведующий филиалом.

41. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий. При этом из записей, совершенных заявителями на обращении в этом случае, должно следовать, что заявитель удовлетворен результатом рассмотрения обращения и направление ему письменного ответа не требуется.

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

Ответы на обращения излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными, содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей. В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) работников ОАО «СКО «Брестагроздравница» 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 либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Ход рассмотрения обращений граждан и юридических лиц (информация о направленных запросах, полученных документах, 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 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 журнале (журналах) регистрации обращений граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело следующего содержания:

«Обращение разрешено. Направлено в дело № _____ «___» _____ 20___ г
_____ (_____)

(личная подпись должностного лица)

(фамилия, имя, отчество)

Отметка подписывается в ОАО «СКО «Брестагроздравница» – секретарем- референтом (лицом, исполняющим его обязанности), который осуществлял работу по рассмотрению обращения.

При написании обращения в книгу замечаний и предложений такая отметка проставляется на копии ответа заявителю, остающейся в распоряжении ОАО «СКО «Брестагроздравница», а в случае отзыва заявителем своего обращения – на его заявлении об отзыве обращения.

ГЛАВА 3. ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

42. Устными обращениями признаются обращения заявителей, изложенные в ходе личного приема.

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц проводится директором, заместителем директора по медицинской части, другими должностными лицами и специалистами ОАО «СКО «Брестагроздравница», правомочными принимать решения по вопросам, отнесенным к их компетенции.

Директор ОАО «СКО «Брестагроздравница», заместитель директора по медицинской части, другие должностные лица и специалисты ОАО «СКО «Брестагроздравница» осуществляют личный прием не реже одного раза в

месяц в установленные дни и часы в соответствии с приказами, изданными в ОАО «СКО «Брестагроздравница» и филиале «Санаторий «Алеся».

Должностным лицом, уполномоченным осуществлять личный прием, в личном приеме может быть отказано, если заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы, либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

43. При устном обращении заявителя должны предъявить документ, удостоверяющий личность, представители заявителей должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

При проведении личного приема по решению должностного лица, осуществляющего прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема. Применение технических средств по инициативе заявителя осуществляется только с согласия данного должностного лица.

44. Вопросы, с которыми обращаются граждане, по возможности разрешаются в ходе приема. В случаях, если они не могут быть разрешены во время приема, они излагаются в письменной форме и разрешаются в порядке, предусмотренном для письменных обращений. На таких обращениях делается пометка: «С личного приема».

45. Учет принятых на личном приеме обращений ведется в журнале приема граждан с отметкой результатов рассмотрения.

46. Граждане принимаются в назначенный для приема день в порядке очередности. Прием должен проводиться в удобное для граждан время, начинаться не позднее 8 часов или заканчиваться не ранее 20 часов, его продолжительность должна составлять не менее 6 часов. 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.

При временном отсутствии в день личного приема соответствующего должностного лица личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

Графики приема граждан с указанием фамилий должностных лиц, принимающих граждан, времени и места приема вывешиваются в доступных для обозрения местах, а также на официальном сайте ОАО «СКО «Брестагроздравница» в глобальной компьютерной сети Интернет.

В «ОАО «СКО «Брестагроздравница» вывешивается информация с адресом и номером телефона ОАО «СКО «Брестагроздравница», фамилии, имени, отчества руководителя и его заместителя, дни и часы их личного приема.

47. При осуществлении личного приема для обеспечения квалифицированного решения вопросов могут привлекаться соответствующие специалисты структурных подразделений.

48. Должностное лицо, проводящее личный прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу посетителя, сообщив порядок и срок исполнения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, а также порядок и срок ее рассмотрения.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены 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 языке, на котором изложены устные обращения.

49. Устное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, если:

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

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

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

разрешение вопроса, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию ОАО «СКО «Брестагроздравница».

В случаях, предусмотренных абзацами 2-4 части 1 настоящего пункта, должностное лицо, проводящее прием, объявляет об этом заявителю с указанием причин принятия такого решения, а в случае, предусмотренном абзацем 5 настоящего пункта – должностное лицо, ведущее прием, разъясняет заявителю, в какую организацию следует обратиться, и, по возможности, оказывает содействие в этом.

Об оставлении обращения без рассмотрения с указанием причины заносится отметка в журнал учета личного приема.

50. Все устные обращения граждан регистрируются в журнале учета приема граждан, где по результатам приема делается отметка секретарем-референтом о рассмотрении или движении обращения с последующим контролем его исполнения.

ГЛАВА 4.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

51. Электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты ОАО «СКО «Брестагроздравница» либо размещенное на официальном сайте ОАО «СКО «Брестагроздравница» в

глобальной компьютерной сети Интернет (далее – сайт ОАО «СКО «Брестагроздравница»).

Не признаются электронными обращениями сообщения (письма), поступившие на персональный адрес электронной почты работников ОАО «СКО «Брестагроздравница», вопросы клиентов, поступившие в рубрику «задать вопрос» сайта ОАО «СКО «Брестагроздравница», если в них отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе ОАО «СКО «Брестагроздравница».

Работник ОАО «СКО «Брестагроздравница» при поступлении на его персональный адрес электронной почты, зарегистрированный в домене bu, сообщения, содержащего признаки обращения гражданина (индивидуального предпринимателя) или юридического лица, обязан направить заявителю сообщение с разъяснением порядка направления электронного обращения, если заявитель желает получить официальный ответ ОАО «СКО «Брестагроздравница» на его обращение, либо незамедлительно изготовить бумажную копию такого обращения и передать ее в приемную директора-секретарю-референту для регистрации обращения в установленном порядке.

Работники ОАО «СКО «Брестагроздравница», на которых возложены обязанности по осуществлению работы по приему сообщений на адрес электронной почты ОАО «СКО «Брестагроздравница», а также по осуществлению обратной связи с посетителями сайта ОАО «СКО «Брестагроздравница», в том числе при работе с любыми рубриками сайта, допускающими возможность обратной связи, при поступлении электронного сообщения, содержащего заявление, предложение или ходатайство, обязаны незамедлительно изготовить бумажную копию такого обращения и передать ее в приемную директора секретарю-референту для регистрации обращения в установленном порядке.

52. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным абзацами вторым – четвертым пункта 2 либо абзацами вторым – пятым пункта 3 статьи 12 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также содержать адрес электронной почты заявителя.

53. При поступлении электронного обращения в ОАО «СКО «Брестагроздравница» работник ОАО «СКО «Брестагроздравница», на которого возложены обязанности по приему электронных обращений граждан, создает его бумажную копию, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений, и передается директору ОАО «СКО «Брестагроздравница» для наложения резолюции.

54. Регистрация электронных обращений в ОАО «СКО «Брестагроздравница» осуществляется с использованием журнальной, а при необходимости – и автоматизированной системы учета и контроля и возлагается на секретаря-референта ОАО «СКО «Брестагроздравница».

Электронные обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей регистрируются в соответствии с пунктом 15 настоящей Инструкции в журналах регистрации письменных обращений.

55. Заявитель вправе отозвать электронное обращение путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.

56. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются исполнителями на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, с электронного адреса ОАО «СКО «Брестагроздравница» berestie@brest.by, а в случаях, когда электронный адрес заявителя не указан либо заявитель просит дать ему на обращение письменный ответ – направляются по почте.

Лица, которые в соответствии с пунктом 40 настоящей Инструкции дают ответы на обращения граждан и юридических лиц, вправе принять решение о направлении заявителю письменного ответа.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются уполномоченными должностными лицами и остаются в делопроизводстве ОАО «СКО «Брестагроздравница» .

57. Ответы на электронные обращения должны соответствовать требованиям, указанным в пункте 41 настоящей Инструкции, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, уполномоченного подписывать ответы на обращения.

ГЛАВА 5. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

58. Книга замечаний и предложений ведется в ОАО «СКО «Брестагроздравница».

Замечания (заявления и жалобы) и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, являются разновидностью письменных обращений и рассматриваются в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь об обращениях граждан, а также требованиями настоящей Инструкции о порядке рассмотрения письменных обращений, и настоящей главой.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется централизованно, отдельно от делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

59. Книга замечаний и предложений является документом единого образца, форма которого утверждается постановлением Правительства Республики Беларусь. Изготовление книги осуществляется Министерством финансов по заявкам налоговых органов.

60. Получение книг, обеспечение ими обособленных подразделений, учет выданных книг осуществляет главный бухгалтер ОАО «СКО «Брестагроздравница».

61. Для получения книги подается заявление в налоговый орган по месту постановки ОАО «СКО «Брестагроздравница» на учет. В заявлении указывается количество и обоснование получаемых экземпляров. К заявлению прилагается платежный документ, подтверждающий внесение оплаты за книгу.

Стоимость книги определяется Правительством Республики Беларусь. Оплата стоимости книги производится в установленном порядке.

62. При получении книг каждый ее экземпляр регистрируется в налоговом органе с указанием буквенно-цифрового кода, выполненного полиграфическим способом, даты выдачи, фамилии, имени, отчества, и должности лица, получающего книги. При выдаче книг налоговый орган заполняет все реквизиты титульной страницы книги и проставляет отпечаток печати налогового органа.

63. При выдаче книг в структурные подразделения секретарь-референт ОАО «СКО «Брестагроздравница» ведет учет выдаваемых книг в специальном журнале. Журнал должен быть прошнурован, каждая страница журнала пронумерована.

72. Уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги в структурном подразделении ОАО «СКО «Брестагроздравница», является лицо, назначенное приказом директора ОАО «СКО «Брестагроздравница».

73. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Гражданину, желающему внести запись в книгу, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол, стул). Запрещается требовать от гражданина предъявления им документов, удостоверяющих личность, либо объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечаний и (или) предложений.

74. Информация о месте нахождения книги доводится до сведения граждан путем ее размещения на информационных стендах.

75. Замечания и (или) предложения, внесенные гражданином в книгу, нумеруются порядковым номером с начала календарного года.

76. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

77. Реквизиты книги: «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений», заполняются лицом, ответственным за ведение книги.

78. Замечание и (или) предложение, внесенное в книгу, не требующие дополнительного изучения и проверки, должно быть рассмотрено в течение 15 дней. При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации срок рассмотрения обращения может быть

продлен, но не более чем на 15 дней, с одновременным уведомлением об этом гражданина в письменном виде.

Срок рассмотрения замечания (предложения) в этом случае продлевается в порядке, установленном для письменных обращений граждан. Копии уведомлений о продлении срока рассмотрения замечаний и (или) предложений хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.

Сведения о продлении срока, установленного для рассмотрения замечаний и (или) предложений, вносятся в книгу.

79. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, подлежат обязательному рассмотрению должностным лицом, специалистом структурного или обособленного подразделения, которому поручено рассмотрение замечания и (или) предложения.

80. По результатам рассмотрения замечания и (или) предложения гражданину дается ответ.

81. Ответ гражданину на его замечание и (или) предложение направляется на бланке ОАО «СКО «Брестагроздравница» и регистрируется в журнале общей исходящей корреспонденции.

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

82. В случае, если гражданином при внесении в книгу замечаний и (или) предложений не указаны его фамилия, данные о его месте жительства и (или) работы, то **письменный ответ гражданину не направляется**. В этом случае в реквизит книги «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения» вносится соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения.

83. Лицо, ответственное за ведение книги, вносит в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений, о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), уведомлении о продлении срока рассмотрения замечания и (или) предложения. Все перечисленные сведения вносятся в книгу не позднее последнего дня срока, установленного для рассмотрения замечания и (или) предложения, либо продленного в установленном порядке.

84. В случае внесения замечания и (или) предложения в книги, находящиеся в структурных подразделениях, специалист по телефону сообщает о внесенном замечании и (или) предложении секретарю-референту в приемную директора. Секретарь-референт после получения вышеназванного сообщения обязан незамедлительно организовать рассмотрение внесенного в книгу замечания и (или) предложения.

85. Гражданин имеет право знакомиться с материалами проверки, использованными при рассмотрении его замечания и (или) предложения в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит

требованиям локальных нормативных правовых актов ОАО «СКО «Брестагроздравница» о коммерческой тайне.

86. Книга ведется до полного заполнения страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений, и информации об их рассмотрении.

87. В случае когда гражданин желает внести замечание и (или) предложение в книгу, которая завершена или пришла в негодность для дальнейшего использования и (или) направлена для повторного ее получения, ему предлагается изложить свое обращение в письменном виде, для чего создаются условия (предоставляется бумага, ручка, стол), либо обратиться на личный прием к руководителю структурного подразделения, для чего предоставляется график приема.

ГЛАВА 5. КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

88. Осуществление контроля за правильным и своевременным разрешением письменных, электронных обращений и устных обращений граждан и юридических лиц, надлежащим ведением книги замечаний и предложений, организацией личного приема в ОАО «СКО «Брестагроздравница» возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить надлежащее ведение книги, своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по ним.

89. Обращения граждан и юридических лиц систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, а также совершенствования работы ОАО «СКО «Брестагроздравница». Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих обоснованные, повторные и коллективные жалобы, а также обращения граждан и юридических лиц в вышестоящие инстанции, средства массовой информации по вопросам, которые могут и должны решаться в ОАО «СКО «Брестагроздравница» .

90. По результатам анализа составляется справка, обзор или информационное письмо с конкретными предложениями по дальнейшему совершенствованию организации работы с письмами и по приему граждан.

91. Результаты обобщения периодически рассматриваются на заседаниях совещаниях при руководстве ОАО «СКО «Брестагроздравница» или руководителе структурного подразделения, используются при проведении проверок в подчиненных подразделениях.

92. Состояние работы с обращениями граждан, в структурных подразделениях изучается при их проверке непосредственно в ходе проверок, проводимых управлением внутреннего контроля и аудита. В ходе проверок изучается правильность и своевременность осуществления данной работы, вскрываются недостатки, оказывается помощь в их устранении.

93. Состояние работы с обращениями граждан должно учитываться при оценке служебной деятельности должностных лиц и специалистов ОАО «СКО «Брестагроздравица».

94. Сведения о работе с обращениями граждан и юридических лиц, представляются ответственными лицами ежеквартально по установленной форме не позднее 25 числа последнего месяца квартала.

Приложение 1
к Инструкции об организации
работы с обращениями
граждан и юридических лиц

Журнал учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в ОАО «СКО «Брестагроздравица»

№ п/п	Дата приема	Фамилия, имя и отчество	Адрес места жительства (юридический адрес), телефон	Краткое содержание обращения	Результат рассмотрения
1	2	3	4	5	6