

Порядок рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей

Обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее, если не указано иное, – обращения), поступающие в адрес ГУЗ «Гродненская областная станция скорой медицинской помощи» (далее ГУЗ «ГОССМП») рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

В соответствии с Законом в ГУЗ «ГОССМП» рассматриваются обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Республики Беларусь, находящихся на территории Республики Беларусь, иностранных граждан, лиц без гражданства, представительств иностранных организаций, по вопросам, относящимся к компетенции учреждения, поступающие в письменной или устной форме, а также в электронном виде.

Обращения в ГУЗ «ГОССМП» могут быть поданы заявителем в письменной или электронной форме, а также изложены в устной форме в ходе личного приема.

Требования, предъявляемые к обращениям

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Обращения рассматриваются по существу, если содержат вопросы, решение которых относится к компетенции ГУЗ «ГОССМП» и соответствуют требованиям законодательства.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

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

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица;
- к письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

Письменные обращения граждан и юридических лиц, содержащие вопросы, решение которых относится к компетенции ГУЗ «ГОССМП», могут быть направлены по адресу: 230027, г. Гродно, ул. Советских пограничников, 115/4-1.

Электронные обращения, поступившие в ГУЗ «ГОССМП», подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных Законом.

Электронные обращения – это обращения, размещаемые в рубрике «Обращения граждан», подразделе «Оставить электронное обращение» на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

При этом **на сообщения, направленные на адрес электронной почты ГУЗ «ГОССМП»**, не распространяется действие [Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#). **Ответы** на такие сообщения **не направляются**.

Специальная рубрика «Электронные обращения» является одним из средств обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, их представителей, представителей юридических лиц в ГУЗ «ГОССМП» с заявлением, предложением, жалобой в соответствии с [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#).

Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты заявителя.

Электронное обращение юридического лица и индивидуального предпринимателя в обязательном порядке должно содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и индивидуального предпринимателя и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- адрес электронной почты заявителя;
- к электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

К формам электронных обращений необходимо прикреплять дополнительные документы и (или) сведения (документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей, документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и другие документы и (или) сведений, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях).

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) являются Portable Document Format/A (PDF/A), Office Open XML (DOCX), двойной формат с разметкой (DOC), Rich Text Format (RTF), текстовый файл (TXT), Open Document Format (ODT), формат архивации и сжатия данных (ZIP, RAR), Portable Network Graphics (PNG), Tagged Image File Format (TIFF), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

У заявителя есть право на отзыв электронного обращения путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме, также на обжалование ответа на обращение или решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу в суд в порядке, установленном законодательством.

Сроки при рассмотрении обращений

Регистрация обращений производится в день их поступления в установленном порядке. Обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в ГУЗ «ГОССМП» и относящиеся к его компетенции, **рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня, следующего за днем их регистрации.** При необходимости срок рассмотрения обращений может быть продлен **до 1 месяца.**

В случае если для решения изложенных в обращении вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации в сроки, превышающие месячный срок, заявителям **в срок не позднее 1 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.

Если письменное обращение соответствует всем требованиям, но содержащиеся в нем вопросы не относятся к компетенции ГУЗ «ГОССМП», **в течение 5 рабочих дней** обращение направляется для рассмотрения организации в соответствии с ее компетенцией с уведомлением в тот же срок заявителя либо в тот же срок оставляется обращение без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя с указанием причины и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

Письменные обращения оставляются без рассмотрения по существу, если:

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, адреса его места жительства (места пребывания), сути обращения, личной подписи гражданина (для граждан);
- не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, полного наименования юридического лица, его места нахождения, фамилии и собственного имени, отчества (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, сути обращения, личной подписи руководителя или лица, уполномоченного в

установленном порядке подписывать обращения, заверенной печатью юридического лица (для юридических лиц);

- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова и выражения;
- к письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, не прилагаются документы, подтверждающие их полномочия;
- обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции ГУЗ «ГОССМП», в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности учреждения;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- 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 в ходе личного приема 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;
- решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимает главный врач ГУЗ «ГОССМП».

Обжалование ответов на обращения

Ответ ГУЗ «Гродненская областная станция скорой медицинской помощи» на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован в главное управление здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета.

ВЫШЕСТОЯЩИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

- Главное управление здравоохранения Гродненского областного исполнительного комитета
 - **Адрес:** ул. Ожешко, 3, г. Гродно, 230023, Республика Беларусь
 - **e-mail:** uzo@mail.grodno.by
 - **Интернет-сайт:** <http://guzo.gocb.by/>
 - **«Горячая линия»:** 8-0152-72-13-45
- Режим работы:**

- Начало работы – 8:300
- Обеденный перерыв - 13.00 - 14.00
- Окончание работы – 17:30
- Выходные дни: суббота, воскресенье.