

ПРИКАЗ ГОСУДАРСТВЕННОГО УЧРЕЖДЕНИЯ «РЕСПУБЛИКАНСКИЙ НАУЧНО-  
ПРАКТИЧЕСКИЙ ЦЕНТР ТРАНСФУЗИОЛОГИИ И МЕДИЦИНСКИХ  
БИОТЕХНОЛОГИЙ»  
31 мая 2019 г. № 170-А  
г. Минск

**О некоторых вопросах по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий»**

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышения качества обеспечения жизнедеятельности населения», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», 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», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить:

1.1. Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Центр) согласно приложению 1 к настоящему приказу;

1.2. Положение о порядке ведения личного приема граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в Центре согласно приложению 2 к настоящему приказу;

1.3. Инструкцию о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к директору Центра согласно приложению 3 к настоящему приказу;

1.4. Положение о порядке организации и проведения горячих линий и прямых телефонных линий в Центре согласно приложению 4 к настоящему приказу;

1.5. Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений Центра согласно приложению 5 к настоящему приказу.

2. Заместителям директора Центра, руководителям структурных подразделений (служб, секторов) в соответствии с организационной структурой отношений подчиненности и взаимосвязей между структурными подразделениями (работниками) Центра обеспечить:

2.1. доведение настоящего приказа до сведения всех подчиненных;

2.2. неукоснительное выполнение требований настоящего приказа в части компетенции;

2.3. всесторонний анализ проблем, вытекающих из обращений граждан и юридических лиц, а также причин, способствующих появлению обоснованных заявлений и жалоб;

2.4. предоставление в организационно-методический отдел для размещения в средствах массовой информации и на официальном Интернет-сайте Центра ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях граждан и юридических лиц вопросы.

3. Заместителю директора Центра по организационно-методической работе обеспечить размещение настоящего приказа, а также необходимой информации о порядке организации работы с обращениями граждан и юридических лиц на информационных стендах Центра и на официальном Интернет-сайте Центра.

4. Начальнику отдела информационных технологий обеспечить:

4.1. возможность доступа к базе автоматизированной системы документационного обеспечения управления «МЕДИУМ» всех работников Центра;

4.2. бесперебойное функционирование автоматизированной системы документационного обеспечения управления «МЕДИУМ» и внесение в данную систему изменений, позволяющих осуществлять детализированный учет и анализ поступающих в Центр обращений граждан и юридических лиц.

5. Считать утратившим силу приказ директора Центра от 16.10.2017 г. № 230-А «О назначении ответственного работника за ведение и хранение книги замечаний и предложений в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий».

**Директор Центра**

**Ф.Н.Карпенко**

Приложение 1  
к приказу  
директора Центра  
31.05.2019 № 170-А

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий»**

1. Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Инструкция) определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в государственное учреждение «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Центр).

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

3. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме, ведется централизованно и осуществляется

канцелярией организационно-методического отдела отдельно от других видов делопроизводства.

4. Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, осуществляется канцелярией организационно-методического отдела отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

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

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

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений Центра, осуществляется в Центре с использованием автоматизированной системы документационного обеспечения управления «МЕДИУМ» (далее – автоматизированная система).

7. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц в автоматизированной системе содержит реквизиты согласно приложению к настоящей Инструкции.

8. При поступлении в Центр электронных обращений заявителей создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

При наличии приложений к электронному обращению большого объема данные приложения прикрепляются к регистрационно-контрольной форме регистрации обращений в автоматизированной системе, а на бумажной копии самого электронного обращения указывается наличие приложения к данному обращению в автоматизированной системе.

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

10. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются на самом обращении в правом нижнем углу, а при невозможности размещения в правом нижнем углу данные сведения указывают на другом свободном от текста месте лицевой стороны первого листа обращения или на первом листе сопроводительного письма о направлении обращения для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора обращения (в случае регистрации обращений граждан) или сочетания букв «Юр» (в случае регистрации обращений юридических лиц) и порядкового номера поступившего обращения, присваиваемого автоматизированной системой автоматически, например:

В-123 (для письменного или электронного обращения гражданина), где В – первая буква фамилии заявителя (например, Вилюхина), 123 – порядковый номер обращения гражданина;

Юр-5 (для письменного или электронного обращения юридического лица), где Юр – признак обращения юридического лица, 5 – порядковый номер обращения юридического лица.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Центр, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с указанием в скобках дополнительного порядкового номера, например:

для обращения гражданина – В-123; В-123 (2); В-123 (3);

для обращения юридического лица – Юр-5; Юр-5 (2); Юр-5 (3).

При подаче заявителем в Центр нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления

ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

12. Повторным обращениям при их поступлении в Центр присваивается регистрационный индекс первого обращения добавлением дополнительного порядкового номера, например:

для обращения гражданина – В-123; В-123-2; В-123-3;

для обращения юридического лица – Юр-5; Юр-5-2; Юр-5-3.

13. Обращения заявителей, поступившие в Центр из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются в канцелярии организационно-методического отдела как поручения вышестоящих органов.

14. Регистрационно-контрольные формы регистрации обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан в Центре, в том числе и в ходе выездного приема руководством Центра, а также поступивших на прямую телефонную линию Центра, передаются в канцелярию организационно-методического отдела для осуществления регистрации.

15. Все письменные обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются директору Центра.

16. Поручения директора Центра о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

17. После оформления резолюций все обращения передаются в канцелярию организационно-методического отдела для внесения в регистрационно-контрольную карточку поручений согласно резолюциям об ответственных исполнителях по каждому конкретному обращению и сведений о ходе рассмотрения обращений заявителей, с последующей передачей обращений ответственным за их рассмотрение исполнителям.

18. После получения обращений ответственные исполнители рассматривают обращения в соответствии с резолюцией и согласно требованиям законодательства: готовят сопроводительные письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией, готовят письма об уведомлении заявителей и ответы на обращения в количестве экземпляров, соответствующем количеству адресатов.

19. Заместители директора Центра, руководители структурных подразделений (служб, секторов) осуществляют контроль и несут персональную ответственность за качество рассмотрения обращений работниками своих структурных подразделений (служб, секторов).

20. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении отражаются в регистрационно-контрольной форме.

21. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, вносятся в книгу замечаний и предложений.

22. Контроль над рассмотрением обращений заявителей ведется с использованием автоматизированной системы.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, используются соответствующие регистрационно-контрольные формы.

23. 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, направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также при отзыве заявителем своего обращения.

Решение о снятии с контроля обращений принимает директор Центра.

24. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан руководством Центра, а также на устные обращения заявителей в ходе личного приема граждан руководством Центра, по которым оформлены регистрационно-контрольные формы, ответы на электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией и письма об уведомлении заявителей подписываются директором Центра.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью.

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

26. Ответы по обращениям граждан и юридических лиц подлежат регистрации в канцелярии организационно-методического отдела Центра.

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

Решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу принимается и подписывается директором Центра или лицом, его заменяющим или исполняющим его обязанности.

28. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в Центре, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях.

Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

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

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение

информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

29. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителей, письменные ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, оформляются на бланках Центра для писем.

30. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

Индекс ответа заявителю состоит из регистрационного индекса обращения (того же, который был присвоен при его поступлении в Центр) и номера дела по номенклатуре, в которое подшиваются документы по данному вопросу, например:

4 -5-В-123, где 4-5 – индекс дела по номенклатуре дел, В-123 – входящий регистрационный индекс письменного или электронного обращения гражданина;

4 -6-Юр-5, где 4-6 – индекс дела по номенклатуре дел, Юр-5 – входящий регистрационный индекс обращения юридического лица.

31. Ответы (уведомления) заявителям на электронную почту отправляет канцелярия организационно-методического отдела Центра с электронного адреса: [kanc@blood.by](mailto:kanc@blood.by).

32. Письменные ответы (уведомления) заявителям, также как и направление обращений для рассмотрения по существу в другие государственные органы и организации, отправляет канцелярия организационно-методического отдела Центра.

33. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

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

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

35. После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве Центра, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело, а также вносится запись об исполнении в книгу замечаний и предложений Центра.

36. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел канцелярии организационно-методического отдела Центра.

37. Обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, после завершения рассмотрения обращений возвращаются ответственными исполнителями в канцелярию организационно-методического отдела Центра для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

38. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке и подшиваются в дело в последовательности решения вопросов. В делах за документом-запросом следует документ-ответ.

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

39. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяются 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, а возвращаются исполнителю на доработку.

40. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей, регистрационно-контрольных форм устных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, – пять лет (в случае неоднократного обращения заявителя – пять лет с даты последнего обращения).

При необходимости руководством Центра может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

41. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

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

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

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

Приложение  
к Инструкции о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и юридических лиц  
в государственном учреждении  
«Республиканский научно-практический  
центр трансфузиологии и медицинских  
биотехнологий»

**Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и  
юридических лиц**

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

Фамилия, собственное имя, отчество (если такое имеется) либо инициалы гражданина \_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) гражданина,  
адрес электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты,  
контактный телефон \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

Количество листов обращения \_\_\_\_\_

Количество листов приложений \_\_\_\_\_

Даты, индексы повторных обращений \_\_\_\_\_

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Дата направления \_\_\_\_\_ Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о выдаче предписания и его исполнении \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата ответа заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке ведения личного приема граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий»**

1. Настоящее Положение определяет порядок личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием граждан) в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Центр).

2. Личный прием граждан в Центре проводят директор Центра (далее – Директор) и его заместители в соответствии с графиком, утверждаемым Директором.

График личного приема граждан в Центре размещается на информационных стендах и на официальном Интернет-сайте Центра.

3. Общее руководство личным приемом граждан в Центре осуществляет Директор.

4. Организацию личного приема граждан в Центре обеспечивает секретарь организационно-методического отдела Центра.

5. Личный прием граждан Директором проводится еженедельно по понедельникам и, как правило, по предварительной записи.

В случае проведения личного приема граждан Директором в иные дни информация о времени и месте проведения личного приема граждан Директором размещается на информационных стендах и на официальном Интернет-сайте Центра не позднее чем за семь дней до проведения данного личного приема граждан.

Порядок предварительной записи на личный прием граждан к Директору определен Инструкцией о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к Директору, утвержденной настоящим приказом Центра.

6. Личный прием граждан заместителями Директора проводится, как правило, по предварительной записи согласно утвержденному Директором графику:

заместитель Директора по трансфузиологии – еженедельно по вторникам;

заместитель Директора по производству – еженедельно по средам;

заместитель Директора по организационно-методической работе – еженедельно по четвергам;

заместитель Директора по науке – еженедельно по пятницам.

7. В ходе предварительной записи на личный прием граждан к руководству Центра осуществляется прием предложений, заявлений, жалоб, других документов, готовятся в установленном порядке проекты поручений (резолюций), определяется необходимость участия в личном приеме граждан специалистов соответствующих структурных подразделений (служб, секторов) Центра, решаются другие вопросы по обеспечению качественного и организованного приема граждан.

8. Контроль над выполнением поручений, данных на личном приеме граждан руководством Центра, осуществляет канцелярия организационно-методического отдела Центра.

О результатах рассмотрения поручений, данных руководством Центра в ходе личного приема граждан, ответственные исполнители, которым поручено рассмотрение этих обращений, информируют канцелярию организационно-методического отдела Центра в сроки, установленные в статье 17 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».

9. Решение о предоставлении для ознакомления гражданам, в том числе индивидуальным предпринимателям, их представителям, представителям юридических

лиц материалов, непосредственно относящихся к рассмотрению их обращений, принимается директором Центра.

Приложение 3  
к приказу  
директора Центра  
31.05.2019 № 170-А

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к директору государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий»**

1. Инструкция о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к директору государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Инструкция) определяет основные вопросы осуществления предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием граждан) к директору государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Директор).

2. Личный прием граждан Директором проводится еженедельно по понедельникам, как правило, по предварительной записи.

График личного приема граждан Директором размещается на информационных стендах и на официальном Интернет-сайте государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Центр).

В случае проведения личного приема граждан Директором в иные дни информация о времени и месте проведения личного приема граждан Директором размещается на информационных стендах и на официальном Интернет-сайте Центра не позднее чем за семь дней до проведения данного личного приема граждан.

3. Предварительную запись на личный прием граждан к Директору осуществляет секретарь организационно-методического отдела Центра.

Предварительная запись на личный прием граждан к Директору осуществляется по контактными телефонам: +375-17-289-01-06 и +375-29-189-87-45, ежедневно с понедельника по пятницу с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.20.

4. В ходе предварительной записи на личный прием граждан к Директору уточняется следующая информация:

4.1. у физических лиц и индивидуальных предпринимателей – фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), год рождения и место жительства (пребывания), контактный телефон;

4.2. у представителей физических лиц и индивидуальных предпринимателей, кроме указанных в подпункте 4.1 настоящей Инструкции сведений, уточняются: фамилия, имя, отчество (если таковое имеется), год рождения, место жительства (пребывания) лица, интересы которого в установленном порядке представляет представитель, и название и реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя;

4.3. у представителей юридических лиц уточняются: собственные фамилию, имя, отчество (если таковое имеется), год рождения, место жительства (проживания) представителя; название и юридический адрес юридического лица, интересы которого в установленном порядке представляет представитель;

4.4. о вопросах, планируемых к обсуждению на личном приеме граждан у Директора;

4.5. рассматривались ли планируемые к обсуждению вопросы в главных управлениях по здравоохранению (здравоохранения) областных исполнительных комитетов, комитете по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета, государственных учреждениях, подчиненных Министерству здравоохранения, иных организациях здравоохранения системы Министерства здравоохранения;

4.6. был ли заявитель на личном приеме у заместителей Директора;

4.7. рассматривались ли планируемые к обсуждению вопросы в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах и др.;

4.8. иные сведения, при необходимости.

5. Если планируемые к обсуждению на личном приеме граждан у Директора вопросы не рассматривались в порядке, предусмотренном подпунктами 4.5 и 4.6 настоящей Инструкции, гражданам разъясняются положения законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, а также порядок первоначального рассмотрения их обращений в органах, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той территориально-административной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в ходе предварительной записи на личный прием граждан к Директору, дополнительно заявителям предлагается записаться на прием к заместителю Директора, курирующему направление деятельности Центра, к которому относятся планируемые к обсуждению вопросы.

6. Если представители граждан, индивидуальных предпринимателей или юридических лиц в ходе предварительной записи на личный прием граждан к Директору не могут предоставить сведения о названии и реквизитах документа, подтверждающего полномочия представителя, секретарь организационно-методического отдела Центра разъясняет им порядок представительства интересов физических и юридических лиц.

7. Информацию о гражданах, предварительно записавшихся на личный прием граждан к Директору, секретарь организационно-методического отдела Центра или лицо, его заменяющее, докладывают Директору не позднее чем за пять дней до даты личного приема граждан Директором.

8. Директор вправе отказать заявителям в личном приеме граждан в случаях:

если планируемые к обсуждению вопросы не относятся к компетенции Центра;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по планируемым к обсуждению вопросам.

9. В случае отказа в личном приеме Директором секретарь организационно-методического отдела Центра информирует граждан о решении Директора об отказе в личном приеме не позднее чем за два дня до даты приема.

10. После проведения личного приема граждан Директором секретарь организационно-методического отдела Центра или лицо, его заменяющее, вносят информацию о принятых гражданах в журнал личного приема граждан Директором.

Приложение 4  
к приказу  
директора Центра  
31.05.2019 № 170-А

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке организации и проведения горячих линий и прямых телефонных линий в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфизиологии и медицинских биотехнологий»**

1. Настоящее Положение разработано в целях упорядочения работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе горячих линий и прямых телефонных линий в государственном учреждении «Республиканский научно-практический центр трансфизиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Центр).

2. Организацию проведения горячих линий и прямых телефонных линий по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам в Центре осуществляет канцелярия организационно-методического отдела Центра.

3. Горячая линия в Центре проводится специалистами Центра в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.20.

4. При проведении горячей линии в Центре, как правило, должна осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом обращающихся на горячую линию.

5. Обращения, поступившие в ходе проведения горячей линии, не подлежат регистрации в порядке делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

6. Прямая телефонная линия в Центре проводится Директором и (или) его заместителями каждую пятницу с 9.00 до 13.00 часов в соответствии с ежемесячно утверждаемым Директором графиком.

7. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямой телефонной линии, ведется в рамках делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

8. Информация о проведении в Центре горячей линии и прямой телефонной линии доводится до всеобщего сведения путем ее размещения на информационных стендах и на официальном Интернет-сайте Центра.

9. Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии в Центре может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

10. При обращении на прямую телефонную линию в Центре гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию в Центре, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего пункта, ему сообщается, что обращение признается анонимным, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

11. В ходе прямой телефонной линии в Центре гражданам и представителям юридических лиц даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции Центра.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение оформляется в виде регистрационно-контрольной карточки и передается в канцелярию организационно-методического отдела Центра для регистрации не позднее чем в первый рабочий день, следующий за днем проведения прямой телефонной линии.

12. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии в Центре, не относятся к компетенции Центра, гражданину или представителю юридического лица разъясняется, в какой государственный орган или организацию необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе прямой телефонной линии, поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину или представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации.

13. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе прямой телефонной линии в Центре, граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в Центре.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

В случае, если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе прямой телефонной линии, необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину или юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в организации направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

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

14. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии в Центре и зарегистрированные в Центре, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, на которые ранее Центром был дан ответ и прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам, и в данных обращениях не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу.

15. При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии в Центре, без рассмотрения по существу граждане и представители юридических лиц уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации данных обращений в Центре.

Приложение 5  
к приказу  
директора Центра  
31.05.2019 № 170-А

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий»**

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с пунктом 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» и устанавливает порядок выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – книга).

2. Ответственным за хранение, ведение и выдачу книги является секретарь организационно-методического отдела государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр трансфузиологии и медицинских биотехнологий» (далее – Центр) или лицо, его заменяющее.

3. Книга постоянно находится в приемной директора Центра.

4. Книга предъявляется по первому требованию гражданина в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.20 при обращении в приемную директора Центра.

5. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

6. При обнаружении фактов порчи (повреждения) книги не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, секретарем организационно-методического отдела или лицом, его заменяющим, в налоговый орган по месту постановки на учет представляется соответствующий акт, в котором указываются

регистрационный номер книги, адрес ее места нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

При обнаружении факта хищения книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в орган внутренних дел по факту ее хищения.

7. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

8. Реквизиты книги «Резолюция руководителя государственного органа, иной организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение» заполняются директором Центра или лицом, его заменяющим или исполняющим его обязанности.

9. Реквизиты титульной страницы книги, а также 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)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются секретарем организационно-методического отдела или лицом, его заменяющим.

10. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

11. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

12. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего в течение пяти календарных дней секретарь организационно-методического отдела Центра или лицо, его заменяющее, обязаны обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в установленном законодательством порядке.

13. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (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 пяти лет в архиве Центра.

14. Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.