

Порядок рассмотрения письменных обращений заявителей в Государственном учреждении "Полоцкий зональный центр гигиены и эпидемиологии"

Работа с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в Государственное учреждение «Полоцкий зональный центр гигиены и эпидемиологии» (далее - Центр) организована в соответствии с:

Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц"(изменения и дополнения в редакции Закона Республики Беларусь от 15 июля 2015 года №306-З(Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь 22.07.2015, 2/2304));

Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, № 1/8997 от 16 октября 2007 г.);

Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 "О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, № 1/8173 от 28 декабря 2006 г.) (с изменениями и дополнениями в редакции Указа Президента Республики Беларусь от 23.03.2015 №135).

Порядок рассмотрения обращений граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц:

1. Все поступившие в Центр обращения, в том числе принятые на личном приеме, регистрируются в установленном порядке в день их поступления, а если обращение поступило в выходной или праздничный день – в первый, следующий за ним рабочий день секретарем приемной руководителя. После регистрации обращения передаются на рассмотрение главному врачу, который определяет ответственного исполнителя в виде резолюции.

2. Письменные обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным в статье 12 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. Течение сроков по обращениям начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

4. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 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 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.

5. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях со дня их регистрации в Центре. Если дата исполнения приходится на нерабочий день, то сроком исполнения считается первый, следующий за ним рабочий день.

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 Закона;

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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

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.

7. 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.

8. При отзыве заявителем своего обращения, оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, и наличии данных о месте жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо нахождения заявителя в течение пяти дней заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению. В случаях, когда для данного обращения установлен иной порядок подачи и рассмотрения либо оно содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции Центра, заявителю также разъясняется, в какую организацию в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

9. 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) и (или) места работы (учебы) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

10. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

11. Коллективные обращения тридцати и более заявителей подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

12. Обращение считается разрешенным по существу, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Порядок проведения личного приема заявителей в Государственном учреждении "Полоцкий зональный центр гигиены и эпидемиологии»"

1. Личный прием заявителей в Государственном учреждении «Полоцкий зональный центр гигиены и эпидемиологии» проводится главным врачом либо в его отсутствие заместителем главного врача.

2. В случае отсутствия лиц, проводящих личный прием заявителей, указанный прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

3. Информация о времени, месте, порядке проведения личного приема заявителей размещается на информационных стендах учреждения и на его официальном сайте.

4. При приходе на личный прием заявитель должен предъявить паспорт или другой документ, удостоверяющий личность, а также документ подтверждающий его полномочия.

5. В ходе личного приема гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации заявителем предлагается написать письменное обращение.

6. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе личного приема, не относятся к компетенции учреждения, заявителям разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.