

## ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Гомельском УП «Фармация»

1. Делопроизводство по обращениям граждан в Гомельском УП «Фармация» ведется в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц» и постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 (в редакции постановления Совмина от 07.10.2015 № 836) и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступающих в Гомельское УП «Фармация» и подведомственные аптечные организации.

2. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

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

4. Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, поступившим в Гомельское УП «Фармация» ведется должностными лицами, уполномоченными генеральным директором предприятия, а в подведомственных аптечных организациях - руководителями аптечных организаций.

5. Поступающие в Гомельское УП «Фармация» и аптечные организации обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

7. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в журналах по установленной форме.

8. При поступлении электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

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. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются в Гомельском УП «Фармация» для дальнейшего рассмотрения должностным лицам с резолюцией генерального директора. В аптечных организациях рассмотрение обращений заявителей, в том числе внесенных в книгу замечаний и предложений осуществляется заведующим аптекой, а в случае его отсутствия заместителем заведующего или лицом исполняющим обязанности заведующего.

11. Контроль за рассмотрением обращений заявителей, а также замечаний и предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут осуществляться уполномоченными лицами Гомельского УП «Фармация» и заведующими подведомственных аптек.

12. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления.

13. Решение о снятии с контроля обращений принимает генеральный директор или уполномоченные им должностные лица.

14. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки не позднее одного месяца, если иной срок не предусмотрен законодательными актами. В случае, если для рассмотрения изложенных в обращении вопросов необходимы сроки, превышающие месяц, заявителю направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках рассмотрения обращения по существу.

15. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения даются заявителям в ходе личного приема.

16. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются генеральным директором Гомельского УП «Фармация» или его заместителем, а в подведомственных аптеках - заведующим аптекой или его заместителем.

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

18. После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю,

остающейся в делопроизводстве Гомельского УП «Фармация» или подведомственной аптеки, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

19. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в Гомельском УП «Фармация» и подведомственных аптеках формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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

21. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет, а в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения.

22. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет.

23. 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.