

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями
граждан и юридических лиц

1. Общие положения

1. Положение об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ» (далее – Положение) разработано в соответствии с законодательством Республики Беларусь, регламентирующим данную работу.

2. Положением определяется порядок рассмотрения поступивших в РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ» (далее – предприятие), в том числе в его структурные подразделения, отделы аппарата управления, контрольно-аналитическую лабораторию и информационно-фармацевтический центр обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей (далее – обращения заявителей), ведения личного приема граждан руководителями предприятия, а также порядок проведения «прямых» и «горячих» телефонных линий.

3. В настоящем Положении используются термины и их определения в значениях, установленных Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

4. Должностные лица, иные работники предприятия не имеют права разглашать сведения о личной жизни граждан, направивших обращения, без их согласия, а также сведения, составляющие коммерческую и (или) охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

5. Рассмотрение и вынесение решения об обоснованности поступивших на предприятие обращений заявителей осуществляется комиссией, председателем которой является заместитель генерального директора. Комиссия заседает по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Вопросы работы с обращениями и анализ поступивших на предприятие обращений заявителей ежеквартально рассматриваются на совещаниях, проводимых генеральным директором.

6. Начальники структурных подразделений, отделов аппарата управления, контрольно-аналитической лаборатории и информационно-фармацевтического центра предприятия обеспечивают качественную подготовку сведений о работе с обращениями граждан для предоставления их в Министерство здравоохранения Республики Беларусь в установленном порядке и установленные сроки.

7. Обращения заявителей, поступившие на предприятие, в его структурные подразделения, отделы аппарата управления, контрольно-аналитическую лабораторию и информационно-фармацевтический центр в

установленном законодательством порядке, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

8. За нарушение порядка рассмотрения обращений руководители предприятия, его структурных подразделений, отделов аппарата управления, контрольно-аналитической лаборатории и информационно-фармацевтического центра несут ответственность в соответствии с законодательством.

9. Контроль исполнения обращений заявителей осуществляет специалист, ответственный за организацию делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (далее – ответственное лицо), а также уполномоченные должностные лица, ответственные за ведение и хранение книг замечаний и предложений на предприятии, в его структурных подразделениях, контрольно-аналитической лаборатории и информационно-фармацевтического центра.

2. Порядок работы с обращениями и ведения делопроизводства

10. Обращения поступают на предприятие, в его структурные подразделения, контрольно-аналитическую лабораторию и информационно-фармацевтический центр в письменном виде (в том числе путем внесения записей в книги замечаний и предложений), в виде электронных обращений, а также излагаются в устной форме в ходе личного приема генеральным директором предприятия и его заместителями, «прямых» и «горячих» телефонных линий.

11. Делопроизводство по обращениям заявителей, поданным в письменной, устной или электронной форме, ведется централизованно и осуществляется ответственным лицом отдельно от других видов делопроизводства.

12. Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книги замечаний, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, устной или электронной форме.

13. Поступающие на предприятие обращения заявителей регистрируются в день поступления.

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

14. Регистрация обращений, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книги замечаний и предложений, осуществляется с использованием автоматизированной (электронной) регистрационно-контрольной формы (далее - регистрационно-контрольная форма).

15. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений (за исключением обращений на «горячую» или «прямую телефонную линию») содержит реквизиты согласно приложению 1 к настоящему Положению.

Регистрационно-контрольная форма обращений на «горячую» или «прямую» телефонную содержит реквизиты согласно приложению 2 к настоящему Положению.

В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения, для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

16. При поступлении на предприятие электронных обращений секретарь создает их бумажную копию, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений на бумажном носителе.

17. 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.

18. Регистрационный индекс обращениям, ответам на обращения, в том числе ответам, направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений предприятия, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов на предприятии.

19. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения на предприятие, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

20. Обращения, поступившие на предприятие из органов государственного управления, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения данных органов.

21. Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс первого обращения или очередной регистрационный индекс.

22. Поступившее письменное обращение или бумажная копия электронного обращения передается на рассмотрение генеральному директору или его заместителю, который принимает решение о порядке исполнения обращения, определяет ответственных исполнителей, а также решает, подлежит ли обращение постановке на особый контроль. Решение руководителя оформляется в виде резолюции.

При поступлении электронных обращений резолюция оформляется на бумажной копии этого обращения.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения генерального директора или его заместителей оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

23. По письменному и (или) электронному обращению заявителей принимается одно из следующих решений: о рассмотрении на предприятии, о направлении для рассмотрения в иную организацию в соответствии с ее компетенцией; о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения и оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу, об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о принятии обращения к сведению, если не требуется направление ответа.

24. Срок исполнения в резолюции допускается не указывать, если для исполнения обращения устанавливается типовой срок, предусмотренный статьей 17 Закона (не более одного месяца, а в случаях, не требующих дополнительного изучения и проверки, - не более 15 дней). Такой срок исполнения исчисляется в календарных днях.

Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений на предприятии, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Если заявителю направляется уведомление о направлении обращения по компетенции, срок исполнения исчисляется в рабочих днях.

25. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня регистрации обращения (внесения в регистрационно-контрольную форму), внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений и исчисляется в месяцах или календарных днях.

Срок рассмотрения обращений, исчисляемых 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.

26. 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, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

27. Обращения с резолюцией направляются секретарём ответственному лицу. Ответственное лицо регистрирует все указания руководителя предприятия о порядке исполнения обращения и вносит дату срока исполнения в регистрационно-контрольную форму.

28. Зарегистрированные обращения заявителей в течение одного рабочего дня ответственное лицо направляет руководителям структурных подразделений, отделов аппарата управления, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра, иным

должностным лицам, указанным в резолюции (далее - исполнители), для организации исполнения и подготовки ответа.

Если обращение подлежит направлению для рассмотрения в иную организацию в соответствии с компетенцией, ответственное лицо в течение пяти рабочих дней направляет его в иную организацию и одновременно уведомляет заявителя об этом с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

29. После получения обращений исполнители рассматривают обращения в соответствии с резолюцией и(или) подготавливают сопроводительные письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией, письма об уведомлении заявителей и ответы на обращения в количестве экземпляров, соответствующем количеству адресатов.

Исполнители осуществляют контроль за качеством рассмотрения обращений работниками своих подразделений.

30. Проект ответа заявителю оформляется на бланке предприятия для писем и визируется исполнителем, указанным в резолюции. В случае указания в резолюции нескольких исполнителей, проект ответа заявителю (свод) и его направление на подпись руководителю предприятия осуществляет лицо, указанное в резолюции первым (ответственный исполнитель).

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

32. Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) 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.

33. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, а также «прямых» и «горячих» телефонных линий.

34. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении законодательства, недостатков в работе предприятия и (или) его структурных подразделений либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них могут не направляться.

35. Письменные, электронные или устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу при несоответствии их требованиям, установленным законодательством. Решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу принимается и подписывается генеральным директором предприятия или заместителем генерального директора, исполняющим его обязанности.

36. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, установленных законодательством, в течение пяти дней ответственное лицо готовит письмо об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения, которым уведомляется заявитель с возвращением ему оригиналов документов, приложенных к обращению. В случаях, установленных законодательством, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

37. В случае отзыва заявителем своего обращения предприятие прекращает рассмотрение этого обращения по существу, при этом ответственное лицо возвращает заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

38. Письменные ответы на обращения должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на конкретные положения, содержащиеся в нормативных правовых и технических нормативных правовых актах), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) предприятия (его структурных подразделений, отделов аппарата управления, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра и отдельных работников предприятия) 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.

39. При оставлении в соответствии с настоящим Положением повторного обращения без рассмотрения по существу заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

40. Коллективные обращения тридцати и более заявителей на предприятие по вопросам, входящим в его компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

41. Анонимные обращения, т.е. обращения, 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.

42. Ход рассмотрения обращения (информация о направленных запросах, полученных документов, 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 (рассмотрения 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 должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме ответственным лицом на основании информации, представляемой руководителем (руководителями) подразделений, осуществляющих подготовку ответа на обращение.

43. Ответ на обращение должен быть конкретным, обоснованным и охватывать весь круг вопросов, поднятых в обращении. Если факты, изложенные в обращении, подтверждены проверкой, то необходимо подробно сообщить о тех мерах, которые приняты для ликвидации указанных нарушений.

Если по первоначальному обращению заявителя не было принято необходимых мер, в ответе на повторное обращение следует указать причины, по которым не было принято действенного (исчерпывающего) решения по первоначальному обращению (отсутствие материально-технической базы, финансовых средств и др.).

44. 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 ответственным лицом на адрес, указанный заявителем.

45. Письменные ответы даются на письменные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений, электронные обращения, если заявитель просит направить письменный ответ, устные обращения при необходимости изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после заполнения регистрационно-контрольной формы или обращение излагается заявителем в письменной форме.

46. Ответы на электронные обращения, которые носят справочно-консультационный характер, подготавливаются исполнителями в

соответствии с резолюцией руководителя предприятия. В ответе указывается фамилия и инициалы исполнителя, подготовившего ответ, и его подпись.

Ответы передаются на бумажном носителе без подписи руководителя предприятия ответственному лицу, которое направляет сканированную копию ответа заявителю. Ответ на бумажном носителе остается в делопроизводстве предприятия.

47. Письменные ответы на обращения, поступившие на предприятие, подписываются генеральным директором или его заместителями.

48. Ответ с подписью руководителя предприятия на бумажном носителе представляется исполнителем ответственному лицу для отправки заявителю. Ксерокопия ответа, сделанная ответственным лицом, хранится в делопроизводстве предприятия.

49. На каждое обращение после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов ответственным лицом проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

50. 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.

51. Письменные обращения и документы, связанные с их рассмотрением на предприятии и в его структурных подразделениях формируются ответственным лицом в одно или в несколько отдельных дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

52. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с их рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

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

53. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, ответственное лицо проверяет правильность направления обращений и документов в дела, их полноту (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

Документы в деле располагаются в следующей последовательности: сверху – обращение, потом – документы, связанные с рассмотрением обращения, последним (снизу) – копия ответа.

54. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Руководителем предприятия в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

55. 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.

56. Дела с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, являются делами постоянного хранения и передаются ответственным лицом в архив предприятия через один год после завершения делопроизводства по ним.

57. Контроль рассмотрения обращений ведется ответственным лицом с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля или регистрационно-контрольных карточек и завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

58. Решение о снятии с контроля обращений принимает генеральный директор или его заместители путем наложения на обращении соответствующей резолюции.

59. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в установленном порядке

3. Личный прием граждан и юридических лиц

60. Личный прием граждан и юридических лиц на предприятии (далее – личный прием) организовывается ответственным лицом совместно с секретарем.

61. Личный прием проводится генеральным директором и его заместителями не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы в соответствии с графиком. График проведения личного приема размещается на информационном стенде в РУП «БЕЛФАРМАЦИЯ» и на официальном сайте предприятия в глобальной компьютерной сети Интернет.

Секретарь осуществляет предварительную запись на личный прием.

График личного приема и порядок предварительной записи на него утверждается генеральным директором.

62. По решению генерального директора может организовываться выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

63. В структурных подразделениях, отделах аппарата управления, контрольно-аналитической лаборатории и информационно-фармацевтическом центре предприятия личный прием осуществляется руководителями указанных подразделений в течение рабочего дня.

64. При временном отсутствии в день личного приема генерального директора личный прием проводит заместитель, исполняющий его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема заместителя, проводящего личный прием, генеральный директор обеспечивает проведение личного приема другим должностным лицом предприятия.

65. 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.

66. При проведении личного приема по решению генерального директора могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, фотосъемка), о чем гражданин или представитель юридического лица должен быть уведомлен до начала личного приема.

67. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а представители граждан и (или) юридических лиц – документы, подтверждающие их полномочия.

68. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции предприятия, оно не подлежит рассмотрению по существу, при этом гражданину и (или) представителю юридического лица разъясняется, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в ходе личного приема.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции предприятия, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством для письменных обращений.

69. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом предприятия, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

70. Делопроизводство по обращениям во время личного приема руководителями предприятия ведется ответственным лицом в соответствии с порядком ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц на предприятии, а в ходе личного приема руководителями структурных подразделений и должностными лицами – в этих структурных подразделениях.

71. Руководители и должностные лица в ходе личного приема обязаны: обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль исполнения решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения и

решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных законодательством.

72. После рассмотрения обращений, поданных в устной форме, в регистрационно-контрольных формах проставляется отметка об объявлении ответа в ходе личного приема.

4. «Горячие» и «прямые» телефонные линии

73. Организация проведения «горячих» и «прямых» телефонных линий осуществляется на основании распоряжений генерального директора предприятия с целью предоставления гражданам оперативного ответа на вопросы справочно-консультационного характера, а также иные вопросы и замечания, связанные с деятельностью предприятия и входящие в его компетенцию.

74. «Горячая» телефонная линия проводится руководителями и специалистами отдела лекарственного обеспечения, информационно-фармацевтического центра, отдела цен и тарифов, организационно-фармацевтического отдела в часы работы указанных подразделений, а также в иное время по распоряжению генерального директора.

75. «Прямая» телефонная линия проводится не реже одного раза в квартал в соответствии с графиком, утверждаемым генеральным директором предприятия. График размещается на информационном стенде и на официальном сайте предприятия в глобальной компьютерной сети Интернет. «Прямую» телефонную линию проводят генеральный директор, его заместители, начальники отделов и информационно-фармацевтического центра предприятия.

Конкретные дата, время и продолжительность проведения «прямой» телефонной линии устанавливаются генеральным директором в каждом конкретном случае.

76. Ответственное лицо обеспечивает своевременное направление в Министерство здравоохранения Республики Беларусь письменной информации о проведении «прямой» телефонной линии за подписью генерального директора предприятия.

77. При проведении «горячей» и «прямой» телефонных линий по решению генерального директора может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

78. При обращении на «прямую» телефонную линию 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.

79. В ходе «прямой» телефонной линии гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы, входящие в компетенцию предприятия.

80. Регистрация поступивших во время проведения «горячей» телефонной линии обращений осуществляется в отделе лекарственного обеспечения, информационно-фармацевтическом центре, отделе цен и тарифов, организационно-фармацевтическом отделе.

Обращения, поступившие в ходе «горячей» линии и носящие справочно-консультационный характер, не подлежат регистрации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации руководитель подразделения, в которое поступило данное обращение, в день его поступления информирует ответственное лицо о необходимости регистрации путем оформления регистрационно-контрольной карточки.

81. В случае, если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе проведения «горячей» или «прямой» телефонной линии не относятся к компетенции предприятия, гражданину и(или) юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации.

82. Рассмотрение зарегистрированных в ходе проведения «прямой» телефонной линии обращений осуществляется в соответствии с резолюцией руководителя, проводившего ее.

83. Рассмотрение зарегистрированных в ходе проведения «горячей» телефонной линии обращений осуществляется подразделениями, в которые поступило обращение, в порядке и сроки, установленные законодательством об обращениях и настоящим Положением.

5. Порядок выдачи, ведения и хранения книг замечаний и предложений

84. Ответственным за ведение и выдачу книги замечаний и предложений предприятия является секретарь, в его отсутствие – ответственное лицо.

Ответственными за ведение и выдачу книг замечаний и предложений структурных подразделений, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра являются их руководители, в их отсутствие – лица, назначенные приказом руководителя.

85. Делопроизводство по письменным обращениям, внесенным в книги замечаний и предложений структурных подразделений предприятия, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме на предприятие.

86. Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения).

Отказ в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в порядке, установленном законодательством.

87. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу

замечаний и предложений структурного подразделения, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра и подготовка ответа осуществляются руководителем этого подразделения. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, своевременно вносятся в книгу замечаний и предложений лицами, ответственными за ведение этих книг.

88. Письменные ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений предприятия, подписываются генеральным директором или его заместителями.

Письменные ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книги замечаний и предложений структурных подразделений, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра подписываются руководителями этих подразделений.

Письменные ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книги замечаний и предложений аптек, должны быть предварительно согласованы с начальником организационно-фармацевтического отдела.

89. Копии ответов заявителям помещаются в дело, которое размещается на месте нахождения книг замечаний и предложений. Книги замечаний и предложений и дело с копиями ответов хранятся в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

90. Копии ответов 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.

91. Книги замечаний и предложений предприятия, его структурных подразделений, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра после окончания хранятся вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве предприятия и вышеуказанных подразделениях, после чего подлежат уничтожению в установленном порядке.

92. Руководители структурных подразделений, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра при внесении записей в книги замечаний и предложений или поступлении письменных обращений в их адрес предоставляют ответственному лицу в течение пяти календарных дней копии записей, объяснительные записки работников, проект ответа и, при необходимости, другие материалы.

При поступлении обращений в последние четыре дня месяца копии записей и документы, связанные с их рассмотрением, предоставляются не позднее первого рабочего дня следующего месяца. Информация о записях, внесенных в книги замечаний и предложений структурных подразделений за месяц, направляется по электронной почте ответственному специалисту к 15.00 не позднее первого рабочего дня следующего месяца.

93. Ответственное лицо осуществляет учет информации о поступивших в адрес структурных подразделений, контрольно-аналитическую

лабораторию, информационно-фармацевтический центр записей в книгах замечаний и предложений и организует ее рассмотрение на заседаниях комиссии по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц.

6. Отчетность

94. Для оперативного информирования на производственных совещаниях руководителей и работников предприятия ответственное лицо подготавливает сводную информацию о количестве, тематике поступивших обращений, в том числе внесенных в книги замечаний и предложений структурных подразделений, контрольно-аналитической лаборатории, информационно-фармацевтического центра, а также о принятых комиссией по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц решениях.

95. Ежеквартально до 5-го числа следующего за кварталом месяца ответственное лицо подготавливает и представляет на совещаниях отчет за квартал по общему количеству обращений, количеству обращений по основным тематикам, количеству обращений, по которым заполнены регистрационно-контрольные формы регистрации обращений граждан, по личному приему граждан руководителями предприятия в соответствии с приложением 3 к настоящему Положению.

91. Ежегодно не позднее 1 февраля ответственное лицо представляет руководителю предприятия отчет в соответствии с приложением 3 к настоящему Приложению за прошедший год для информирования работников предприятия на совещании по итогам года.