

Галоўнае упраўленне
па ахове здароўя
Гомельскага аблвыканкама

**УСТАНОВА АХОВЫ
ЗДАРОУЯ
«ДОБРУШСКАЯ
ЦЭНТРАЛЬНАЯ
РАЁННАЯ БАЛЬНИЦА»**

ЗАГАД
08.01.2025 № 24
г.Добруш

Главное управление
по здравоохранению
Гомельского облисполкома

**УЧРЕЖДЕНИЕ
ЗДРАВООХРАНЕНИЯ
«ДОБРУШСКАЯ
ЦЕНТРАЛЬНАЯ
РАЙОННАЯ БОЛЬНИЦА»**

ПРИКАЗ
г.Добруш

Об утверждении Положения
«Об организации работы
с обращениями граждан
и юридических лиц
в УЗ «Добрушская ЦРБ»

Во исполнение постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Назначить ответственных:
 - 1.1. за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц заместителя главного врача по МОН Алексеенко О.С.;
 - 1.2. за делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц секретаря Малашенко О.В.
2. Утвердить Положение «О порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц в УЗ «Добрушская ЦРБ» (далее – Положение).
3. Ответственным лицам, указанным в пункте 1 настоящего приказа организовать работу с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с действующим законодательством.
4. Приказ главного врача от 12.01.2024г. № 60 «Об утверждении Положения «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в УЗ Добрушская ЦРБ» с 08.01.2025 считать утратившим силу.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Главный врач

Н.А. Белоглазова

Ведущий юрисконсульт
_____ М.В. Фролова

УТВЕРЖДЕНО
приказом главного врача
от 08.01.2025 № 24

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке функционирования государственной единой
(интегрированной) республиканской информационной системы учета
и обработки обращений граждан и юридических лиц

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением определяются порядок функционирования системы учета и обработки обращений, включая порядок внесения в нее информации, порядок предоставления заявителям информации из системы учета и обработки обращений, порядок идентификации (авторизации) в ней заявителей.

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, определенных в законах Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации», от 28 декабря 2009 г. № 113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указе Президента Республики Беларусь от 23 января 2014 г. № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий».

3. Система учета и обработки обращений обеспечивает:
идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы учета и обработки обращений;

возможность подачи заявителями электронных обращений;

формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, регистрации в ней письменных и устных обращений;

централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений;

осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений;

формирование отчетности по обращениям;

направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений;

информационное взаимодействие с ведомственными системами электронного документооборота.

4. Система учета и обработки обращений размещается на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы.

5. Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел> (далее – интернет-сайт).

Доступ к системе учета и обработки обращений может обеспечиваться с использованием выделенных каналов связи.

6. Порядок информационного взаимодействия системы учета и обработки обращений с ведомственными системами электронного документооборота.

7. Учет и обработка обращений в учреждении:

определено должностное лицо, ответственное за ведение личного электронного кабинета;

обеспечивают ведение делопроизводства по обращениям в соответствии с порядком, определяемым Советом Министров Республики Беларусь;

направляет заявителям ответы (уведомления) на электронные обращения;

формирует отчетность по обращениям;

осуществляет предоставление заявителям информации из системы учета и обработки обращений;

выполняет иные функции в соответствии с настоящим Положением.

8. Заявители в системе учета и обработки обращений:

регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте, поддерживают в актуальном состоянии сведения о себе, внесенные в ходе регистрации;

подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;

подают электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;

направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;

используют иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИНФОРМАЦИИ В СИСТЕМУ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

9. Основаниями для внесения информации в систему учета и обработки обращений являются:

регистрация поступивших обращений и ответов (уведомлений) на них;

осуществление анализа работы с обращениями в государственных организациях;

рассмотрение обращений по существу, оставление обращений без рассмотрения по существу.

10. При регистрации электронных обращений в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

тема и подтема обращения в соответствии с единым классификатором обращений граждан и юридических лиц согласно приложению к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 9 апреля 2018 г. № 269 «О внедрении единого классификатора обращений граждан и юридических лиц» (далее – единый классификатор);

сведения о руководителе или уполномоченном должностном лице, ответственном за рассмотрение обращения;

иная информация.

11. При регистрации письменных и устных обращений в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

категория заявителя (физическое или юридическое лицо);

форма подачи обращения;

тип (индивидуальное, коллективное, анонимное) и вид (заявление, предложение, жалоба) обращения;

тема и подтема обращения в соответствии с единым классификатором;

дата регистрации;

сведения о заявителе (заявителях), являющемся физическим лицом (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), за исключением случаев регистрации анонимных обращений;

сведения о заявителе, являющемся юридическим лицом (полное наименование юридического лица и его место нахождения, фамилия, соб-

ственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения), за исключением случаев регистрации анонимных обращений;

суть обращения;

содержание обращения и (или) электронная копия обращения на бумажном носителе;

сведения о руководителе или уполномоченном должностном лице, ответственном за рассмотрение обращения;

иная информация в соответствии с регламентом.

12. При регистрации ответов (уведомлений) на обращения в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

содержание ответа (уведомления) на обращение и (или) электронная копия ответа (уведомления) на обращение на бумажном носителе;

форма ответа (уведомления) на обращение (письменная корреспонденция, электронная (личный электронный кабинет заявителя));

сведения о руководителе или уполномоченном должностном лице, подписавшем ответ (уведомление) на обращение;

отметка об исполнении и направлении в дело обращения;

иная информация.

13. В системе учета и обработки обращений регистрационным индексом электронного обращения является уникальный номер, автоматически сформированный при его поступлении в систему учета и обработки обращений, регистрационным индексом письменного (устного) обращения – уникальный номер, автоматически сформированный при его регистрации в системе учета и обработки обращений.

Ответ (уведомление) на обращение регистрируется в системе учета и обработки обращений под уникальным номером соответствующего обращения.

Идентичные обращения, обращения, содержащие уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, регистрируются под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки.

Повторные обращения регистрируются в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки и установлением связи между ними.

14. При запросе документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, в случае использования системы учета и обработки обращений в данных целях, при направлении электронных обращений для рассмотрения государственной организации в соответствии с ее компетенцией в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

наименование (учетный номер плательщика) государственной организации, которой направляется обращение;

сопроводительное письмо и прилагаемые к нему документы (если таковые имеются);

уведомление для заявителя, подавшего обращение, и прилагаемые к нему документы (если таковые имеются);

иная информация.

15. При рассмотрении обращений по существу, оставлении обращений без рассмотрения по существу в систему учета и обработки обращений в случае ее использования в данных целях вносится информация, связанная с оформлением и исполнением поручений руководителя учреждения о дальнейшем рассмотрении обращений, ведением контроля за рассмотрением обращений.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ЗАЯВИТЕЛЯМ ИНФОРМАЦИИ ИЗ СИСТЕМЫ

16. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям (их представителям) на основании заявлений о предоставлении информации об обращениях из системы учета и обработки обращений (далее – заявления) учреждением, осуществляющим внесение такой информации.

17. Заявления могут быть поданы заявителями (их представителями) в письменной форме либо в электронной форме посредством системы учета и обработки обращений.

18. Заявления рассматриваются государственными организациями в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

19. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям в виде копий документов или выписок из них.

Копии документов и выписки из них оформляются учреждением в порядке, установленном Министерством юстиции.

Выдача копии документа или выписки из него осуществляется заявителю (его представителю) лично.

20. Учреждение отказывает заявителю (его представителю) в выдаче запрашиваемой информации, если:

заявление не соответствует требованиям законодательства об обращениях, в том числе настоящего Положения;

выдача запрашиваемой информации невозможна в связи с ее отсутствием либо истечением установленного актами законодательства срока ее хранения;

в запрашиваемой информации содержится информация, распространение и (или) предоставление которой ограничены;

порядок выдачи запрашиваемой копии документа регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса.

Отказ в выдаче запрашиваемой информации должен быть мотивирован.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ИДЕНТИФИКАЦИИ (АВТОРИЗАЦИИ) ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

21. Заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой подвижной электросвязи, адрес электронной почты – для физического лица;

учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, – для юридического лица.

При этом один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой подвижной электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.

22. В ходе регистрации заявитель подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер.

По завершении регистрации заявителя система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

23. Активация заявителем личного электронного кабинета осуществляется при первичном входе.

24. После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся юридическим лицом, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся гражданином, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений может использовать:

логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;

логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;

средство ЭЦП.

25. После прохождения заявителем процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей.

26. Перечень функциональных возможностей системы учета и обработки обращений, доступных внешнему администратору организации, внешнему администратору обособленного подразделения, ответственным лицам, заявителю, а также уровни доступа к функциональным возможностям, доступным ответственным лицам, определяются регламентом