1. Грамадзяне Рэспублікі Беларусь маюць права на зварот шляхам падачы пісьмовых, электронных або вусных зваротаў, а таксама шляхам унясення заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў.

2. Юрыдычныя асобы Рэспублікі Беларусь, індывідуальныя прадпрымальнікі маюць права на зварот шляхам падачы пісьмовых (за выключэннем заўваг і (або) прапаноў, якія ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў), электронных або вусных зваротаў.

3. замежныя грамадзяне і асобы без грамадзянства, якія знаходзяцца на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь, прадстаўніцтвы замежных арганізацый карыстаюцца правам на зварот нароўні з грамадзянамі Рэспублікі Беларусь і юрыдычнымі асобамі Рэспублікі Беларусь, калі іншае не вызначана Канстытуцыяй Рэспублікі Беларусь, законамі і міжнароднымі дагаворамі Рэспублікі Беларусь.

4. Права на зварот рэалізуецца заяўнікамі добраахвотна. Ажыццяўленне заяўнікамі іх права на зварот не павінна парушаць правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб.

5. У УАЗ "Петрыкаўская ЦРБ" праводзіцца асабісты прыём грамадзян, іх прадстаўнікоў, прадстаўнікоў юрыдычных асоб (далей - асабісты прыём) галоўным лекарам, намеснікамі галоўнага лекара. Пры вусным звароце ўказаныя асобы павінны прад'явіць дакумент, які сведчыць асобу. Прадстаўнікі заяўнікаў павінны прад'явіць таксама дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

6. Службовыя асобы, якія праводзяць асабісты прыём, а таксама работнікі, упаўнаважаныя ажыццяўляць папярэдні запіс на асабісты прыём, не маюць права адмовіць у асабістым прыёме, запісы на асабісты прыём, за выключэннем выпадкаў:

звароты па пытаннях, якія не адносяцца да кампетэнцыі УАЗ "Петрыкаўская ЦРБ";

звароты ў неўстаноўленыя дні і гадзіны;

калі заяўніку падчас асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія яго цікавяць;

калі з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

Парадак падачы зваротаў і накіраванні іх для разгляду ў адпаведнасці з кампетэнцыяй

1. Звароты падаюцца заяўнікамі ў пісьмовай ці электроннай форме, а таксама выкладаюцца ў вуснай форме.

2. Пісьмовыя звароты падаюцца наўмысным (кур'ерам), па пошце, у ходзе асабістага прыёму, шляхам унясення заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў.

3. Вусныя звароты выкладаюцца падчас асабістага прыёму.

4. Электронныя звароты падаюцца пры дапамозе дзяржаўнай (інтэграванай) Рэспубліканскай інфармацыйнай сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб (зварот.бел).

5. УАЗ «Петрыкаўская ЦРБ» пры паступленні пісьмовых зваротаў, якія змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да яго кампетэнцыі, на працягу пяці працоўных дзён накіроўвае звароты для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй і паведамляе заяўнікаў у той жа тэрмін або ў той жа тэрмін у парадку, устаноўленым гэтым Законам, пакідае звароты без разгляду па сутнасці і паведамляе аб гэтым заяўнікаў з растлумачэннем, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

6. Пісьмовыя звароты, у якіх абскарджваюцца судовыя пастановы, не пазней за пяць працоўных дзён вяртаюцца заяўнікам з тлумачэннем ім парадку абскарджання судовых пастаноў.

7. Калі вырашэнне пытанняў, выкладзеных падчас асабістага прыёму, не адносіцца да кампетэнцыі УАЗ «Петрыкаўская ЦРБ», адпаведныя службовыя асобы не разглядаюць зварот па сутнасці, а тлумачаць, у якую арганізацыю трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у звароце.

8. Калі для вырашэння пытання, выкладзенага ў вусным звароце і які адносіцца да кампетэнцыі УАЗ «Петрыкаўская ЦРБ», патрабуецца дадатковае вывучэнне і праверка, зварот выкладаецца заяўнікам у пісьмовай форме і падлягае разгляду ў парадку, устаноўленым Законам для пісьмовых зваротаў.

9. Звароты, якія змяшчаюць інфармацыю аб падрыхтоўцы, учыняемым або ўчыненым злачынстве або іншым правапарушэнні, не пазней за пяць рабочых дзён накіроўваюцца ў адпаведныя праваахоўныя або іншыя дзяржаўныя органы.

10. Забараняецца накіроўваць скаргі ў арганізацыі, дзеянні (бяздзеянне) якіх абскарджваюцца, за выключэннем выпадкаў, калі разгляд такой катэгорыі зваротаў адносіцца да выключнай кампетэнцыі гэтых арганізацый.

Тэрміны падачы зваротаў

1. Падача заяўнікамі заяў і прапаноў тэрмінам не абмяжоўваецца.

2. Скаргі могуць быць пададзены заяўнікамі на працягу трох гадоў з дня, калі яны даведаліся або павінны былі даведацца аб парушэнні іх правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў.

3. У выпадку, калі тэрмін, указаны ў частцы першай гэтага пункта, прапушчаны па ўважлівай прычыне (цяжкае захворванне, інваліднасць, працяглая камандзіроўка і інш.), наяўнасць якой пацверджана адпаведнымі дакументамі, прадстаўленымі заяўнікам, гэты тэрмін падлягае аднаўленню па рашэнню кіраўніка арганізацыі або індывідуальнага прадпрымальніка, і скарга разглядаецца ў парадку, устаноўленым гэтым Законам.

Патрабаванні да зваротаў

4. Звароты выкладаюцца на беларускай ці рускай мове.

5. Пісьмовыя звароты грамадзян, за выключэннем указаных у пункце 70 гэтага Палажэння, павінны змяшчаць:

найменне і (або) адрас арганізацыі або пасаду асобы, якім накіроўваецца зварот;

прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);

выклад сутнасці звароту;

асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).

6. Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:

найменне і (або) адрас арганізацыі або пасаду асобы, якім накіроўваецца зварот;

поўнае найменне юрыдычнай асобы і яе месца знаходжання;

выклад сутнасці звароту;

прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;

асабісты подпіс кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, завераны пячаткай юрыдычнай асобы.

7. Заўвагі і (або) прапановы ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў у адпаведнасці з формай кнігі заўваг і прапаноў, устаноўленай Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь.

8. Тэкст звароту павінен паддавацца чытанню. Рукапісныя звароты павінны быць напісаны выразным, пераборлівым почыркам. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных або абразлівых слоў або выразаў.

9. Да пісьмовых зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, дадаюцца дакументы, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

10. У зваротах павінна змяшчацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) дакументаў, якія пацвярджаюць гэту інфармацыю.

Прыём і рэгістрацыя зваротаў

1. Звароты, пададзеныя ў парадку, устаноўленым Законам, падлягаюць абавязковаму прыёму і рэгістрацыі. Адмова ў прыёме зваротаў не дапускаецца.

2. Пры падачы заяўнікам некалькіх ідэнтычных зваротаў або зваротаў, якія змяшчаюць удакладняючыя (дапаўняльныя) дакументы і (або) звесткі, да накіравання адказу (апавяшчэння) на першапачатковы зварот на такія звароты можа накіроўвацца агульны адказ (апавяшчэнне) у тэрміны, устаноўленыя гэтым Законам для разгляду. першапачаткова які паступіў звароты. У гэтым выпадку ўказаныя звароты ўлічваюцца як адзін зварот.

3. Парадак вядзення справаводства па зваротах грамадзян і юрыдычных асоб вядзецца ў адпаведнасці з Палажэннем аб справаводстве, зацверджаным ва ўпраўленні аховы здароўя.

Разгляд зваротаў па сутнасці

4. Звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнні рэалізацыі, аднаўленні правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і ім накіраваны пісьмовыя адказы.

5. У адказах на звароты аб прадастаўленні інфармацыі, апублікаванай у афіцыйных перыядычных друкаваных выданнях, іншых сродках масавай інфармацыі або размешчанай у адкрытым доступе на афіцыйных сайтах дзяржаўных органаў і іншых дзяржаўных арганізацый у глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт або на іншых дзяржаўных інфармацыйных рэсурсах глабальнай камп'ютарнай сеткі Інтэрнэт , сайтах іншых арганізацый, замест такой інфармацыі могуць змяшчацца назва, дата выхаду і нумар афіцыйнага перыядычнага друкаванага выдання, іншага сродку масавай інфармацыі, у якім апублікавана запытаная інфармацыя, альбо адрас сайта ў глабальнай кампутарнай сетцы Інтэрнэт, на якім размешчана запытаная інфармацыя.

6. Пісьмовыя адказы могуць не накіроўвацца заяўнікам, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў здзейснены пэўныя дзеянні (выкананы работы, аказаны паслугі) у прысутнасці заяўнікаў. Вынікі разгляду названых зваротаў па сутнасці афармляюцца пры дапамозе здзяйснення заяўнікамі адпаведных запісаў на зваротах або ў кнізе заўваг і прапаноў, якія завяраюцца подпісамі заяўнікаў, або складання асобнага дакумента, які пацвярджае здзяйсненне гэтых дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг).

7. Вусныя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі разгледжаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнню рэалізацыі, аднаўленню правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў заяўнікаў і адказы аб'яўлены заяўнікам у ходзе асабістага прыёму, на якім выкладзены вусныя. звароты.

8. Пры адсутнасці ў зваротах якіх-небудзь рэкамендацый, патрабаванняў, хадайніцтваў, паведамленняў аб парушэнні актаў заканадаўства, недахопах у рабоце арганізацый або пры наяўнасці ў іх толькі падзякі такія звароты прымаюцца да ведама і адказы на іх не накіроўваюцца.

Пакіданне зваротаў без разгляду па сутнасці

1. Пісьмовыя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі:
2. звароты не адпавядаюць патрабаванням, устаноўленым пунктамі 1-6 артыкула 12 Закона;
3. звароты падлягаюць разгляду ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным судаводстве, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, якое вызначае парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб адміністрацыйных працэдурах, звароты з'яўляюцца зваротамі работніка да наймальніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўленай і парадак падачы і разгляду такіх зваротаў;
4. звароты змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі, у тым ліку калі заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў, не адносяцца да дзейнасці гэтай арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, не датычацца якасці вырабляемых ( рэалізуюцца) імі тавараў, выкананых работ, аказваемых паслуг
5. прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі;
6. заяўнікам пададзены паўторны зварот, у тым ліку ўнесены ў кнігу заўваг і прапаноў, і ў ім не змяшчаюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;
7. з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.
8. 2. Вусныя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі:
9. не прад'яўлены дакументы, якія пацвярджаюць асобу заяўнікаў, іх прадстаўнікоў, а таксама дакументы, якія пацвярджаюць паўнамоцтвы прадстаўнікоў заяўнікаў;
10. звароты змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі УАЗ «Петрыкаўская ЦРБ»;
11. заяўніку падчас асабістага прыёму ўжо быў дадзены вычарпальны адказ на пытанні, якія яго цікавяць, або перапіска з гэтым заяўнікам па такіх пытаннях была спынена;
12. заяўнік падчас асабістага прыёму дапускае ўжыванне нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.
13. 3. Рашэнне аб пакіданні пісьмовага звароту без разгляду па сутнасці прымаюць галоўны ўрач або ўпаўнаважаная ім службовая асоба.
14. 4. Пры пакіданні пісьмовага звароту без разгляду па сутнасці, за выключэннем выпадкаў, прадугледжаных Законам, заяўнік на працягу пяці працоўных дзён пісьмова паведамляецца аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці з указаннем прычын прыняцця такога рашэння і яму вяртаюцца арыгіналы дакументаў, прыкладзеных да звароту.
15. 5. У выпадках, прадугледжаных абзацамі трэцім і чацвёртым пункта 1 артыкула 15, за выключэннем выпадку, прадугледжанага часткай другой пункта 1 артыкула 24 Закона, заяўнікам таксама тлумачыцца, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.
16. 6. Рашэнне аб пакіданні вуснага звароту, выкладзенага ў ходзе асабістага прыёму, без разгляду па сутнасці аб'яўляецца заяўніку ў ходзе гэтага прыёму службовай асобай, якая праводзіць асабісты прыём, з указаннем прычын прыняцця такога рашэння.

**Тэрміны пры разглядзе зваротаў**

17. Плынь тэрмінаў, вызначаных месяцамі ці днямі, пачынаецца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі звароту ў арганізацыі, занясенні заўваг і (або) прапаноў у кнігу заўваг і прапаноў арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка.

18. Плынь тэрмiнаў, якiя вызначаюцца месяцамi або днямi, вылiчваецца ў месяцах або каляндарных днях, калi iншае не ўстаноўлена гэтым Законам.

19. Тэрмін разгляду зваротаў, накіраваных у адпаведнасці з часткай першай пункта 3 артыкула 10 Закона, лічыцца з дня, наступнага за днём рэгістрацыі зваротаў.

20. Тэрмін разгляду зваротаў, які вылічаецца месяцамі, заканчваецца ў адпаведную колькасць апошняга месяца гэтага тэрміну. Калі заканчэнне тэрміну, які вылічаецца месяцамі, прыпадае на месяц, у якім няма адпаведнай колькасці, то тэрмін разгляду зваротаў заканчваецца ў апошні дзень гэтага месяца.

21. Калі апошні дзень тэрміну разгляду зваротаў прыпадае на непрацоўны дзень, то днём заканчэння тэрміну лічыцца першы наступны за ім працоўны дзень.

22. Пісьмовыя звароты павінны быць разгледжаны не пазней за пятнаццаць дзён, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, - не пазней за адзін месяц, калі іншы тэрмін не ўстаноўлены заканадаўчымі актамі.

23. У выпадку, калі для вырашэння выкладзеных у зваротах пытанняў неабходны здзяйсненне пэўных дзеянняў (выкананне работ, аказанне паслуг), атрыманне інфармацыі з замежнай дзяржавы ў тэрміны, якія перавышаюць месячны тэрмін, заяўнікам у тэрмін не пазней за адзін месяц з дня, наступнага за днём паступлення зваротаў, накіроўваецца пісьмовае апавяшчэнне аб прычынах перавышэння месячнага тэрміну і тэрмінах здзяйснення такіх дзеянняў (выканання работ, аказання паслуг) або тэрмінах разгляду зваротаў па сутнасці.

Абскарджанне адказаў на звароты

24. Адказ на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці могуць быць абскарджаны ў вышэйстаячую арганізацыю.

25. Інфармацыя аб найменні, месцы знаходжання і рэжыме працы вышэйстаячых арганізацый размяшчаецца ў агульнадаступных месцах (на інфармацыйных стэндах, табло і (або) іншым спосабам).

26. Вышэйстаячая арганізацыя пры паступленні такой скаргі правярае змешчаныя ў ёй звесткі і пры наяўнасці падстаў для станоўчага рашэння выкладзеных у звароце пытанняў разглядае зварот па сутнасці або выдае адпаведным арганізацыям, якія разглядалі зварот па сутнасці, абавязковы для выканання прадпісанне аб належным вырашэнні гэтых пытанняў, аб чым. паведамляе заяўніка. Арганізацыя, якая атрымала такое прадпісанне, павінна выканаць яго ў вызначаны ў прадпісанні тэрмін, але не пазней за адзін месяц і на працягу трох працоўных дзён паведаміць пра гэта ў вышэйшую арганізацыю, а таксама накіраваць адказ заяўніку.

27. Адказ на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці пасля абскарджання ў вышэйстаячую арганізацыю могуць быць абскарджаны ў суд у парадку, устаноўленым заканадаўствам.

28. Адказ на скаргу ў вышэйшую арганізацыю можа быць абскарджаны ў суд, калі пры разглядзе гэтай скаргі прынята новае рашэнне, якое адносіцца да кампетэнцыі адпаведнай вышэйстаячай арганізацыі.

29. Разгляд вышэйстаячай арганізацыяй скаргі па сутнасці ажыццяўляецца ў парадку і тэрміны, устаноўленыя гэтым Законам для разгляду зваротаў.