

УТВЕРЖДЕНО

Приказ от 14.03.2023 № 42

ИНСТРУКЦИЯ О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В РУП «ИЗДАТЕЛЬСТВО «БЕЛБЛАНКАВЫД»

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» и Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения индивидуальных или коллективных предложений, заявлений, жалоб граждан и юридических лиц, изложенных в письменной, электронной или устной форме (далее - обращения), ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, организацию личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в РУП «Издательство «Белбланкавыд».

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащих 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, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в РУП «Издательство «Белбланкавыд» ведется отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченным должностным лицом, которое назначается приказом директора РУП «Издательство «Белбланкавыд».

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.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в РУП «Издательство «Белбланкавыд» ведется децентрализованно.

5. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц несет руководитель РУП «Издательство «Белбланкавыд».

6. Регистрация обращений в РУП «Издательство «Белбланкавыд» осуществляется с использованием журнальной формы с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной формы.

В регистрационный журнал могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

7. Все поступившие в РУП «Издательство «Белбланкавыд» (должностному лицу) обращения граждан и юридических лиц, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

8. Конверты от поступивших обращений сохраняются и передаются ответственным исполнителям вместе с обращениями.

9. Регистрационный индекс обращения состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например: Д-45).

При регистрации коллективных обращений в их индекс включается буквенное обозначение «КЛ», анонимных – «АН».

10. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в РУП «Издательство «Белбланкавыд», учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дробь (например: Д-45/1).

В системе учета и обработки обращений одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения на предприятие, учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

11. Обращения заявителей, поступившие на предприятие из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

13. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководителю РУП «Издательство «Белбланкавыд».

Поручения руководителя о дальнейшем рассмотрении обращений граждан и юридических лиц оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей поручения руководителя оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководителя оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

14. Письменные обращения, не соответствующие установленным законодательством требованиям, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением заявителя в пятидневный срок о причинах оставления обращения без рассмотрения и возвратом оригиналов документов, приложенных к обращению. После устранения нарушений заявитель вправе вновь обратиться в РУП «Издательство «Белбланкавыд» в установленном порядке.

15. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений отражаются в системе учета и обработки обращений.

16. Контроль за рассмотрением обращений граждан и юридических лиц ведется с использованием системы учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут использоваться соответствующие регистрационно-контрольные формы.

17. 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 в порядке, установленном законодательством.

Решение о снятии с контроля обращений принимается руководителем РУП «Издательство «Белбланкавыд».

18. В ответах, направленных в вышестоящие органы управления, по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

19. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней с даты регистрации в РУП «Издательство «Белбланкавыд», а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного 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 из иностранного государства 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.

20. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

21. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются руководителем предприятия или уполномоченным им лицом.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются руководителем предприятия или уполномоченным им лицом.

22. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе в случае их использования.

В случае отзыва своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота в случае ее использования.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

23. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные посредством системы учета и обработки обращений, должны соответствовать требованиям, предусмотренным законодательством.

24. Письменные и (или) электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел РУП «Издательство «Белбланкавыд».

25. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела у ответственных исполнителей в структурных подразделениях предприятия.

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.

26. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений граждан и юридических лиц и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет.

Государственным органом в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

27. Дела с обращениями граждан и юридических лиц формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

28. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

29. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений граждан и юридических лиц и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет.

Государственным органом в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

30. 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 в архиве предприятия.

31. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.