

УТВЕРЖДЕНО

приказ директора предприятия
27.10.2006 № 114

Инструкция о порядке работы с обращениями граждан, поступающими
в УП «Беллесэкспорт»

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция о порядке работы с обращениями граждан, поступающими в УП «Беллесэкспорт», разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 6 июня 1996 года «Об обращениях граждан» в редакции Закона Республики Беларусь от 1 ноября 2004 года, декретом Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 № 2 «О совершенствовании работы с населением» и постановлением Совета Министров республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О мерах по реализации Декрета Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 г. № 2 «О совершенствовании работы с населением» и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь», а также постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 26 мая 2005 г. № 544 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях и о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан» и определяет порядок работы с обращениями граждан, поступающими в УП «Беллесэкспорт», порядок ведения делопроизводства по ним, организацию личного приема граждан, а также порядок ведения и хранения книги замечаний и предложений в УП «Беллесэкспорт».

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

2. Обращения граждан, поступившие в УП «Беллесэкспорт», должны быть рассмотрены в течение 15 дней со дня их регистрации в приемной руководителя УП «Беллесэкспорт». При необходимости проведения специальной проверки, запроса информации срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более, чем на 15 дней с одновременным уведомлением об этом граждан.

3. Обращения граждан, направленные в УП «Беллесэкспорт» различными адресатами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращения, ставятся на контроль, о чем свидетельствует проставляемый на левом поле документа на уровне заголовка к тексту штамп «Контроль».

Контроль за разрешением обращений граждан возлагается на руководителей структурных подразделений организации, которым согласно резолюции руководства направлено обращение граждан.

Контроль за сроками рассмотрения обращений граждан осуществляется секретарем приемной руководителя.

Обращения граждан, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после полного разрешения обращения.

Решения о снятии с контроля обращений граждан принимаются руководителем предприятия.

4. Обращения граждан считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, относящиеся к компетенции УП «Беллесэкспорт», приняты необходимые меры и гражданам письменно даны ответы в соответствии с законодательством.

5. При рассмотрении обращений граждан сотрудники УП «Беллесэкспорт» обязаны:

соблюдать требования, установленные действующим законодательством Республики Беларусь об обращениях граждан и настоящей Инструкцией;

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

уведомлять граждан о решениях, принятых по их обращениям.

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

6. В УП «Беллесэкспорт» организуется личный прием граждан, который проводится руководителем предприятия и его заместителями. При отсутствии по уважительным причинам указанных должностных лиц по их поручению прием граждан могут вести руководители структурных подразделений.

7. Организацию приема граждан обеспечивает секретарь приемной руководителя.

8. Прием граждан осуществляется не реже одного раза в месяц в доведенные до сведения граждан дни и часы, как правило, по предварительной записи.

9. Предварительная запись граждан на прием к руководителю предприятия и его заместителям производится в журнале учета приема граждан. Ответственность за ведение и хранение журнала возлагается на секретаря приемной руководителя.

10. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность. От записавшихся на прием принимаются заявления и другие документы, о которых докладывается руководству предприятия.

11. В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть разрешен во время лично приема, обращение может быть изложено

гражданином в письменной форме и подлежит последующему рассмотрению в порядке рассмотрения письменных обращений граждан, установленном настоящей инструкцией.

12. При личном приеме граждан их письменные обращения регистрируются в соответствии с пунктом 28 настоящей инструкции.

13. Делопроизводство по письменным обращениям граждан, поданным при личном приеме, осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей инструкцией для письменных обращений граждан.

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

14. Книга замечаний и предложений УП «Беллесэкспорт» (далее-книга) предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечаний и (или) предложения.

15. В книгу вносятся замечания и предложения граждан о деятельности УП «Беллесэкспорт».

16. Не подлежат обязательному рассмотрению изложенные в книге: замечания и предложения по вопросам, не относящимся к деятельности УП «Беллесэкспорт»;

жалобы и заявления, для которых законодательством установлен иной порядок направления и рассмотрения.

17. Уполномоченные директором предприятия должностные лица обязаны: хранить и вести книгу в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 и настоящей Инструкцией;

предъявлять книгу по первому требованию гражданина;

в течение 15 календарных дней рассматривать изложенные в книге замечания и предложения, не требующие дополнительного изучения и проверки, и принимать по ним меры. При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации директор предприятия может продлить срок рассмотрения, но не более чем на 15 календарных дней с одновременным уведомлением об этом гражданина;

вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан;

в случае отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения письменно информировать об этом гражданина в пятнадцатидневный срок с мотивацией причин отказа. Отметка о направленном гражданину ответе вносится в книгу. Копия ответа хранится вместе с книгой.

При отсутствии фамилии гражданина, данных о его месте жительства и (или) работы письменный ответ не направляется и соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения вносится в книгу.

18. При рассмотрении обращений граждане имеют право: знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает прав других граждан и не противоречит требованиям законодательства Республики Беларусь об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;

отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление;

обжаловать решения, принятые по их обращениям, в вышестоящие государственные органы, и (или) в суд.

19. Книга ведется и хранится в приемной руководителя. Порядок выдачи книги, ее регистрации, ведения, хранения, обмена на новую осуществляется в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 и настоящей Инструкцией.

20. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

21. Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются уполномоченным должностным лицом, ответственным за ведение книги. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

22. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомления о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений по результатам рассмотрения по существу уполномоченными должностными лицами предприятия замечаний и предложений граждан.

23. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего в течение 5 календарных дней представляется в налоговый орган для получения новой книги в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285.

24. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года в течение 5 лет – в архиве предприятия.

25. Копии ответов об отказе в удовлетворении замечаний и предложений, уведомлений о продлении срока их рассмотрения хранятся вместе с книгой.

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН

26. Делопроизводство по обращениям граждан ведется секретарем приемной руководителя.

27. Делопроизводство по обращениям граждан ведется отдельно от других видов делопроизводства.

28. Обращения граждан, поступающие в УП «Беллесэкспорт», в том числе, на личном приеме, регистрируются в приемной руководителя в день поступления в специальном журнале регистрации и контроля исполнения обращений граждан.

29. Письменное обращение должно содержать наименование и (или) адрес предприятия, фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы), изложение сути обращения (предложения, заявления, жалобы), личную подпись гражданина.

К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых ранее по обращениям должностными лицами государственных органов, иных организаций, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Письменные обращения, не соответствующие требованиям, указанным в части первой настоящего пункта, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением граждан в пятидневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения. После устранения нарушений граждане вправе вновь обратиться в УП «Беллесэкспорт» в установленном порядке.

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Конверты от поступивших обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

30. Каждому обращению присваивается регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера (например, А-379). Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений граждан. Составные части регистрационного индекса отделяются друг от друга косой чертой или дефисом.

31. На обращениях в правом нижнем углу или другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп входящего документа, в котором указывается дата регистрации и регистрационный индекс.

Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в УП

«Беллесэкспорт», учитываются под регистрационным индексом первого обращения с присвоением дополнительного порядкового номера.

32. Зарегистрированные обращения граждан направляются на рассмотрение руководства предприятия. Результаты рассмотрения обращений граждан руководством предприятия отражаются в форме резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются, если в них детализируется порядок исполнения.

Обращения граждан по существу рассматриваются структурными подразделениями, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращениях вопросов, в соответствии с резолюцией руководства.

При поступлении в УП «Беллесэкспорт» письменных обращений, принятие решений по которым не относится к его компетенции, обращения в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации с уведомлением об этом граждан либо по данным обращениям гражданам в пятнадцатидневный срок дается ответ с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию им необходимо обратиться.

33. В случае отказа гражданина от своего письменного обращения должностное лицо предприятия, рассматривающее такое обращение, принимает решение о прекращении по нему производства, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

34. Ответы на обращения граждан, подготовленные в структурных подразделениях, регистрируются в приемной руководителя.

Регистрационный индекс ответа состоит из индекса структурного подразделения (или индекса по номенклатуре) и входящего номера обращения (например, 02/А-379).

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями.

35. Обращения граждан после их разрешения возвращаются в приемную руководителя со всеми относящимися к ним материалами. На каждом обращении после его исполнения и окончательного решения делается отметка об его исполнении и направлении в дело. Отметка располагается на нижнем левом поле первого листа слева и состоит из слов «В дело», номера дела, в котором будет храниться документ, даты и номера документа, свидетельствующего об исполнении, личной подписи исполнителя или руководителя подразделения-исполнителя, даты.

36. Повторным обращениям граждан при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс, а в соответствующей графе журнала регистрации указывается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу первой страницы повторного обращения делается отметка: «Повторно» и подбираются предшествующие документы за период не более 2 лет со времени поступления первого обращения.

Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые выводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются исчерпывающие результаты проверок и

гражданам даны ответы в установленном порядке. При этом гражданам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны, и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении делопроизводства по обращению принимает руководитель предприятия или его заместитель, курирующий структурное подразделение, в котором было разрешено поступившее обращение.

37. Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, в том числе полученные на личном приеме, а также документы о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел предприятия.

Документы в этих делах размещаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. Документы в группе размещаются в хронологическом порядке (в соответствии с последовательностью решения вопроса). Группа документов начинается с обращения, затем следует документ-запрос (в случае присутствия его в переписке), потом документ-ответ, завершается группа документов ответом гражданину и в вышестоящую контролирующую организацию (в случае необходимости).

При формировании дел проверяется правильность направления документа в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения граждан, а также неполные и неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

38. Срок хранения документов по обращениям граждан – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет после последнего рассмотрения).

39. Дела передаются в архив предприятия через год после завершения их в делопроизводстве.

40. По истечении установленного срока хранения дела и документы по обращениям граждан подлежат уничтожению в порядке, определенном Комитетом по архивам и делопроизводству при Совете Министров Республики Беларусь.

41. Обращения граждан в целях выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан, совершенствования работы с обращениями граждан, ежеквартально анализируются и обобщаются.