

ДЕПАРТАМЕНТ ПО АРХИВАМ И ДЕЛОПРОИЗВОДСТВУ
МИНИСТЕРСТВА ЮСТИЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

БЕЛОРУССКИЙ НАУЧНО-ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ ИНСТИТУТ
ДОКУМЕНТОВЕДЕНИЯ И АРХИВНОГО ДЕЛА

УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора
Департамента по архивам
и делопроизводству
Министерства юстиции
Республики Беларусь

18.05.2017 № 18

Методические рекомендации

по ведению делопроизводства
по обращениям граждан и юридических лиц
в государственных органах, иных организациях

СОГЛАСОВАНО

Протокол заседания
Центральной экспертно-
методической комиссии
Департамента по архивам
и делопроизводству
Министерства юстиции
Республики Беларусь

27.04.2017 № 1

Минск
БелНИИДАД
2017

УДК 351.077.1(476)(083.133)
ББК 65.050.2(4Бей)
М54

Авторы-разработчики:
Э. Н. Давыдова, Е. П. Дернович

Методические рекомендации по ведению делопроизводства М54 по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях / авт.-разраб.: Э. Н. Давыдова, Е. П. Дернович. — Минск: БелНИИДАД, 2017. — 104 с.

ISBN 978-985-7131-14-3.

Методические рекомендации по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях разработаны в целях оказания помощи при организации порядка ведения делопроизводства по обращениям (заявлениям, предложениям, жалобам) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц, поданным в письменной, электронной или устной форме. В них рассматриваются вопросы регистрации, индексации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц, порядок их рассмотрения, обжалования и формирования в дела. Отдельная глава посвящена организации личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц.

УДК 351.077.1(476)(083.133)
ББК 65.050.2(4Бей)

ISBN 978-985-7131-14-3

© БелНИИДАД, 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Список сокращений.....	4
1. Общие положения.....	4
2. Виды обращений заявителей.....	8
3. Общие требования к ведению делопроизводства по обращениям заявителей.....	9
4. Регистрация обращений заявителей.....	12
5. Индексация обращений заявителей и ответов (уведомлений) на них.....	18
6. Порядок рассмотрения обращений заявителей.....	25
7. Обжалование ответов или решений заявителями.....	39
8. Формирование и хранение дел с обращениями заявителей.....	42
9. Анализ и обобщение работы с обращениями заявителей.....	50
10. Организация и документальное оформление личного приема.....	54
Приложения.....	60

СПИСОК СОКРАЩЕНИЙ

АС ДОУ — автоматизированная система документационного обеспечения управления

РКК — регистрационно-контрольная карточка

служба ДОУ — служба документационного обеспечения управления

ЭПК — экспертно-проверочная комиссия

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Право направлять личные или коллективные обращения в государственные органы гарантировано статьей 40 Конституции Республики Беларусь.

В настоящее время работа с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее — заявители) в Республике Беларусь регулируется Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее — Закон об обращениях граждан и юридических лиц), который направлен на правовое регулирование работы по рассмотрению обращений заявителей.

В соответствии с Законом об обращениях граждан и юридических лиц было принято Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 (далее — Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц). Названное Положение определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям (заявлениям, предложениям, жалобам) заявителей, поданным в письменной, электронной или устной форме.

Порядок ведения делопроизводства по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, также определяется Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц и специальным нормативным правовым актом — Положением о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 (далее — Положение о

порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений).

В соответствии со статьей 2 Закона об обращениях граждан и юридических лиц и пунктом 3 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц их действия не распространяются на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим 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.

Так, например, порядок ведения делопроизводства по осуществлению административных процедур осуществляется в соответствии с Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 года «Об основах административных процедур» и Инструкцией о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 7 мая 2009 г. № 39.

Порядок проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» устанавливается постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц».

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», осуществляется в соответствии с вышеназванным постановлением отдельно от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, электронной или устной форме.

При определении порядка ведения делопроизводства по обращениям заявителей используются следующие нормативные правовые акты Республики Беларусь, технические норма-

тивные правовые акты Республики Беларусь и методические документы:

Закон Республики Беларусь от 10 ноября 2008 года «Об информации, информатизации и защите информации»;

Закон Республики Беларусь от 28 декабря 2009 года «Об электронном документе и электронной цифровой подписи»;

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

Закон Республики Беларусь от 25 ноября 2011 года «Об архивном деле и делопроизводстве в Республике Беларусь»;

Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (далее — Указ № 498);

Указ Президента Республики Беларусь от 23 марта 2015 г. № 135 «О внесении изменений и дополнений в Директиву Президента Республики Беларусь»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645 «О некоторых вопросах интернет-сайтов государственных органов и организаций и признании утратившим силу постановления Совета Министров Республики Беларусь от 11 февраля 2006 г. № 192»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (далее — постановление № 1786);

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2012 г. № 1256 «О некоторых вопросах выдачи и свидетельствования копий документов, касающихся прав и

(или) законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 ноября 2015 г. № 921 «О внесении изменений и дополнений в постановления Совета Министров Республики Беларусь»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 ноября 2015 г. № 922 «О порядке расчета расходов, понесенных организациями, индивидуальными предпринимателями в связи с рассмотрением систематически направляемых необоснованных обращений, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения»;

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 декабря 2015 г. № 1044 «О внесении дополнений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645»;

постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 19 января 2009 г. № 4 «Об утверждении Инструкции по делопроизводству в государственных органах, иных организациях»;

постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 24 мая 2012 г. № 140 «О некоторых мерах по реализации Закона Республики Беларусь от 25 ноября 2011 года «Об архивном деле и делопроизводстве в Республике Беларусь»;

постановление Министерства юстиции Республики Беларусь от 24 мая 2012 г. № 143 «Об утверждении Правил работы архивов государственных органов и иных организаций»;

Государственный стандарт Республики Беларусь СТБ 6.38-2016 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», утвержденный постановлением Государственного комитета по стандартизации Республики Беларусь от 26 октября 2016 г. № 83 (далее — СТБ 6.38-2016);

Унифицированная система организационно-распорядительной документации, утвержденная приказом директора Департамента по архивам и делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь от 14.05.2007 № 25;

Методические рекомендации по оформлению обложек дел, утвержденные приказом директора Департамента по архивам и

делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь от 18.11.2013 № 53;

Методические рекомендации по составлению и применению номенклатур дел организаций, типовых и примерных номенклатур дел, утвержденные приказом директора Департамента по архивам и делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь от 29.11.2013 № 55.

2. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Согласно Закону об обращениях граждан и юридических лиц обращение — индивидуальные или коллективные заявления, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

Заявление — ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее — организация), индивидуальных предпринимателей.

Предложение — рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества.

Жалоба — требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, — граждан).

Письменное обращение — обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений.

Электронное обращение — обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

Устное обращение — обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема.

Индивидуальное обращение — обращение одного заявителя.

Коллективное обращение — обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам).

Повторное обращение — письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление).

Необходимо обратить внимание, что заявления порой ошибочно приравнивают к жалобам. Жалобой считается лишь то обращение, в котором содержится информация о нарушении личных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя.

Отнесение обращений заявителя к определенному виду в ряде случаев условно, так как в одном документе часто сочетаются вопросы различных видов обращений.

3. ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ВЕДЕНИЮ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Организация делопроизводства по обращениям заявителей должна обеспечивать выполнение следующих основных задач:

- регистрация всех поступающих обращений заявителей;
- контроль за рассмотрением обращений заявителей и выполнением принятых по ним решений;

- информирование заявителей о решениях, принятых по их обращениям;

- направление обращений заявителей, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с обязательным уведомлением заявителей об этом;

- систематический анализ и обобщение результатов рассмотрения обращений заявителей, выявление и устранение

причин, порождающих нарушения прав и законных интересов заявителей, изучение общественного мнения с целью совершенствования работы организаций.

В процессе работы с обращениями заявителей формируется комплекс документов, которые можно разделить на четыре основные группы:

документы по рассмотрению и исполнению обращений заявителей;

документы по анализу и обобщению результатов рассмотрения обращений заявителей;

документы по реализации выводов, сделанных в ходе анализа работы с обращениями заявителей;

документы по осуществлению проверок порядка рассмотрения обращений заявителей, в том числе письменных обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

В соответствии с пунктом 3 статьи 5 Закона об обращениях граждан и юридических лиц ответственность за ненадлежащую работу с обращениями заявителей несут руководители организаций, индивидуальные предприниматели. Они обязаны организовать работу по рассмотрению обращений заявителей в соответствии с требованиями Закона об обращениях граждан и юридических лиц, иных актов законодательства по обращениям заявителей и принимать в пределах своей компетенции меры по совершенствованию этой работы.

Ведение делопроизводства по обращениям заявителей руководителями организаций, индивидуальными предпринимателями возлагается на специально уполномоченных должностных лиц (работников службы ДОУ, кадровую, юридическую службу и др.). Назначение уполномоченных должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, должно быть закреплено в распорядительных документах (приказах, распоряжениях) (приложение 1). В организациях, в которые поступает значительное количество обращений заявителей, могут создаваться специальные подразделения, осуществляющие эту работу (отделы, секторы и др.).

В организациях, как правило, разрабатываются инструкции, положения и иные локальные нормативные правовые акты о ведении делопроизводства по обращениям заявителей, в которых отражается специфика деятельности этих организаций. В

этих документах, прежде всего, определяется система работы с обращениями заявителей, закрепляются основные обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений, устанавливается порядок приема, регистрации и контроля за исполнением обращений, ответственность должностных лиц за сохранность обращений и документов, связанных с их рассмотрением.

Поскольку письменные обращения могут вноситься в книгу замечаний и предложений и порядок их рассмотрения регулируется еще и Положением о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, соответственно могут разрабатываться отдельные локальные нормативные правовые акты, регулирующие порядок рассмотрения этой категории письменных обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений, а также назначаться уполномоченные должностные лица, ответственные за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

Так как делопроизводство по обращениям заявителей ведется отдельно от других видов делопроизводства, обращения после их рассмотрения вместе с РКК (при ее заполнении) должны передаваться непосредственными исполнителями уполномоченному должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, для централизованного формирования в дела и картотеки.

В соответствии с пунктом 4 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства (общего делопроизводства, делопроизводства по осуществлению административных процедур, делопроизводства по осуществлению административных процедур, поступившим в ходе «прямых телефонных линий» и др.). Делопроизводство по обращениям граждан ведется только централизованно, что предполагает формирование дел с обращениями граждан и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицом, уполномоченным на его осуществление. Регистрация поступивших обращений и документов, связанных с их рассмотрением, осуществляется этим же должностным лицом в специальных регистрационно-контрольных формах.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей может вестись как централизованно, так и децентрализованно. При централизованной системе такие обращения регистрируются в том же структурном подразделении (уполномоченным должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей), где регистрируются обращения граждан, и также формируются в одних делах с обращениями граждан.

Если в организации для ведения делопроизводства по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей определена децентрализованная система ведения делопроизводства, то такие обращения могут регистрироваться в том же структурном подразделении (уполномоченным должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей), где осуществляется ведение делопроизводства по обращениям граждан, но должны формироваться в самостоятельные дела в соответствующих функциональных структурных подразделениях.

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.

В этом случае копии ответов (уведомлений) и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в самостоятельные дела в структурных подразделениях (у уполномоченных должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений).

4. РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Все поступающие в организацию обращения заявителей, в том числе устные, изложенные в ходе личного приема, должны быть учтены и зарегистрированы в день их поступления.

Если обращения заявителей поступили в нерабочий день (нерабочее время), они должны быть зарегистрированы не позднее, чем в первый следующий за ним рабочий день. Учитывая вышеизложенное, следует обратить внимание на регистрацию электронных обращений.

При первичной обработке поступивших письменных обращений заявителей сверяется правильность доставки, затем

конверты вскрывают и проверяют целостность вложенных обращений.

Как правило, конверты уничтожаются. Однако если только проставленный на конверте оттиск календарного штемпеля является доказательством даты отправления и получения обращения или адрес автора обращения указан лишь на конверте, его сохраняют вместе с обращением до конца решения вопроса, а затем подшивают в дело.

Конверты с пометкой «Лично», адресуемые руководителю или другим работникам организации, вскрываются только ими и передаются для рассмотрения руководителю. Обращения, поступившие непосредственно в структурные подразделения, в день их поступления должны быть переданы для обязательной регистрации уполномоченному должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

На всех поступающих обращениях проставляется отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих документов). На электронных обращениях отметка о поступлении обращения осуществляется средствами АС ДОУ (вносится в РКК документа либо в массив регистрационно-учетных данных, учет и управление которыми осуществляются с помощью автоматизированной системы) и может при необходимости вноситься в текст документа. В случае, если электронные обращения распечатываются на бумажных носителях, отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих документов) проставляется на их бумажных копиях. Согласно Инструкции по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19 января 2009 г. № 4 (далее — Инструкция по делопроизводству), и СТБ 6.38-2016 отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих документов) располагается на нижнем поле первого листа обращения справа. В регистрационном штампе указываются наименование организации, в которую поступило обращение, дата и регистрационный индекс обращения. Регистрация обращений заявителей является юридическим свидетельством того, что они приняты к рассмотрению в данной организации.

Нормативными правовыми актами не предусмотрено проставление отметки о поступлении обращения на втором экзмп-

ляре (копии), остающемся у гражданина. В то же время работник службы ДОО организации по просьбе гражданина может проставить такую отметку на остающемся у него экземпляре (копии) или сообщить устно дату и регистрационный индекс поступившего обращения. Данная норма может быть закреплена по решению руководителя организации в соответствующем локальном нормативном правовом акте организации.

Регистрация устных обращений заявителей может осуществляться в тех же регистрационно-контрольных формах, где регистрируются письменные и электронные обращения.

Пунктом 6 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц определен порядок регистрации обращений (за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений), который должен осуществляться с использованием одной из следующих регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в РКК), журнальной. При этом следует учитывать, что, какая бы из указанных форм регистрации ни использовалась, в регистрационно-контрольную форму должны быть включены реквизиты, предусмотренные в регистрационно-контрольной форме регистрации обращений заявителей, данной в приложении к Положению о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

При этом эта регистрационно-контрольная форма устанавливает лишь общий для всех регистрационно-контрольных форм состав реквизитов.

Поэтому в регистрационно-контрольные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, контроля, поиска и анализа работы по рассмотрению обращений заявителей. Например: вид обращения (заявление, предложение, жалоба), отметка о передаче обращения из одного структурного подразделения в другое и др.

Из регистрационно-контрольной формы могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями организационно-правовой формы организации, формы собственности, а также особенностей, связанных с рассмотрением обращений. Так, в негосударственной организации, не имеющей вышестоящей организации, могут исключаться такие реквизиты как «Отметка о

выдаче предписания и его исполнении», «Документ направлен на исполнение», «Адрес электронной почты» и др. Примеры заполнения РКК и журнала регистрации обращений граждан и юридических лиц, рекомендации по оформлению их реквизитов приведены в приложениях 2–4.

При использовании регистрационно-контрольных форм (РКК, журналов) некоторые реквизиты могут быть объединены, что позволит сократить количество строк (граф). Например: «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина» и «Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон»; «Документ направлен на исполнение» и «Дата направления»; «Срок исполнения» и «Дата исполнения»; «Тематика» и «Содержание»; «Резолюция», «Исполнитель» и «Срок исполнения» и др.

Журнальную форму регистрации обращений заявителей рекомендуется применять при незначительном объеме поступающих обращений (до 50 в год). В целях более оперативного поиска обращений граждан журнал регистрации может вестись в алфавитной форме, при которой обращения будут записываться по алфавиту фамилий авторов (аналогично алфавитной книге). При регистрации в таком журнале не только обращений граждан, но и обращений индивидуальных предпринимателей — «ИП» и юридических лиц — «ЮЛ» в нем дополнительно предусматриваются отдельные разделы для регистрации этих обращений. При журнальной регистрации, как правило, отсутствует другой справочный аппарат (картотеки), а алфавитная форма журнала и форма журнала с использованием обозначений «ИП», «ЮЛ» позволяют быстро отыскать необходимые сведения о заявителе, о повторных обращениях и др. При этом регистрация обращений заявителей в алфавитном журнале ведется в валовом порядке в течение календарного года. Ответы (уведомления) на обращения при журнальной форме регистрации также могут учитываться по этому журналу.

Обращения учитываются под порядковыми регистрационными номерами в течение календарного года. Порядковый регистрационный номер может дополнительно включать первую букву фамилии гражданина (для регистрации обращений гражд-

дан), условное обозначение адресата («ИП», «ЮЛ») и другие обозначения.

В одной регистрационно-контрольной форме могут регистрироваться обращения как различных форм подачи (письменные, устные, электронные) с применением их соответствующих индексов, например, электронные — «Эл», устные — «Уст», так и вестись отдельные регистрационно-контрольные формы для регистрации обращений соответствующих форм подачи (отдельно для регистрации письменных обращений, отдельно — для устных, отдельно — для электронных, поступивших на адрес электронной почты организации или размещенных в специальной рубрике на официальном сайте этой организации в глобальной компьютерной сети Интернет).

Ответы (уведомления) на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, могут регистрироваться в отдельной регистрационно-контрольной форме. Примерная форма журнала регистрации ответов (уведомлений) на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, приведена в приложении 5. С учетом правил делопроизводства порядковыми номерами при их регистрации могут являться порядковые номера записей в книге замечаний и предложений с добавлением соответствующих обозначений (индекс дела по номенклатуре дел, первая буква фамилии гражданина и др.). Тогда отдельный журнал регистрации ответов (уведомлений) на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, не ведется.

При регистрации обращений следует учитывать, что согласно статье 13 Закона об обращениях граждан и юридических лиц анонимные обращения (поданные как в письменной, так и электронной форме) также должны регистрироваться в соответствующих регистрационно-контрольных формах с добавлением необходимых обозначений, например, «Ан» или «Ан Эл» и др.

Повторные обращения могут регистрироваться в той же регистрационно-контрольной форме, в которой были зарегистрированы первоначальные и последующие обращения, или на них может быть заведена отдельная регистрационно-контрольная форма. Это зависит от установленного в организации порядка для регистрации повторных обращений (когда им присваивается

регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс).

Повторное обращение, переписка по которому с автором этого обращения прекращена, также подлежит регистрации.

При регистрации обращений повторные обращения подбираются за три предыдущих года с отметкой об их наличии в соответствующей регистрационно-контрольной форме.

При подаче заявителем в организацию 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. При этом в соответствующую строку (графу) регистрационно-контрольной формы вносятся только даты этих обращений.

При отзыве заявителем своего обращения, его заявление об отзыве обращения, сопроводительное письмо, с которым заявителю возвращают оригиналы документов, приложенные к обращению, также могут регистрироваться в регистрационно-контрольных формах, в которых было зарегистрировано поступившее обращение.

Обращения заявителей, поступившие в местные исполнительные и распорядительные органы, подчиненные им организации, территориальные подразделения (органы) и организации, подчиненные или входящие в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другие государственные органы, иные организации из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов. Соответственно эти обращения, которые были пересланы, учитываются в регистрационно-контрольных формах, где регистрируются документы в общем делопроизводстве.

В структурных подразделениях организаций с правами юридического лица, а также в филиалах организаций делопроизводство по обращениям заявителей ведется централизованно в этих структурных подразделениях и филиалах.

5. ИНДЕКСАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ОТВЕТОВ (УВЕДОМЛЕНИЙ) НА НИХ

Индексация обращений заявителей — один из наиболее сложных и важных вопросов организации работы с этой категорией документов. Регистрационный индекс документа может иметь сложную структуру и состоять из порядкового регистрационного номера документа, который может быть дополнен иными обозначениями в соответствии с установленным порядком ведения делопроизводства.

Единый для всех организаций порядок индексации обращений заявителей не установлен. Пунктом 10 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц определено, что регистрационные индексы обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваиваются в соответствии с принятой системой регистрации документов в организациях. Это означает, что организации следует установить порядок присвоения индексов поступающим обращениям заявителей, который закрепляется в соответствующих локальных нормативных правовых актах. При этом необходимо учитывать основные правила регистрации документов, установленные нормативными правовыми актами в сфере делопроизводства.

Учитывая, что обращения заявителей регистрируются отдельно от других поступающих в организацию документов, эта особенность отражается в регистрационных индексах обращений, которые должны иметь определенные отличия: помимо порядковых входящих регистрационных номеров, присваиваемых в течение календарного года, регистрационные индексы обращений дополняются иными обозначениями независимо от того, поступило обращение непосредственно в организацию или же было прислано из другой организации. Необходимость добавления дополнительных обозначений к регистрационным индексам обращений обусловлена тем, что в соответствии с установленными требованиями делопроизводства, определяющими порядок регистрации документов, в одной организации не могут быть учтены два входящих документа под одним и тем же регистрационным индексом. Например, если в организации

регистрационным индексом документа, поступившего в порядке общего делопроизводства, является порядковый регистрационный номер «53», то регистрационный индекс поступившего обращения помимо порядкового регистрационного номера «53» должен иметь соответствующее дополнительное обозначение (например, первую букву фамилии гражданина).

С учетом изложенного при регистрации обращений граждан целесообразно установить порядок, при котором регистрационный индекс обращения включает не только порядковый регистрационный номер, но и первую букву фамилии гражданина. Например: «Д-50», где Д — первая буква фамилии гражданина, 50 — порядковый регистрационный номер поступившего обращения. При этом регистрируемый в порядке общего делопроизводства входящий документ из другой организации также может иметь порядковый регистрационный номер «50», но без буквенного обозначения «Д».

В регистрационный индекс обращения дополнительно может включаться условное обозначение формы его подачи, например, «Эл» — электронные обращения, «Уст» — устные и т. д. В регистрационные индексы обращений, поступивших от юридических лиц, может дополнительно включаться обозначение «ЮЛ», поступивших от индивидуальных предпринимателей — «ИП». Так, обращение юридического лица, поданное в электронной форме, может иметь индекс «ЮЛ-50-Эл».

При наличии классификатора вопросов, поднимаемых в обращениях, в регистрационный индекс может включаться шифр (код) вопроса. В регистрационный индекс также может включаться шифр (код) региона, из которого поступило это обращение. Например, регистрационный индекс обращения может иметь следующую структуру: «3-4-Д-50», где 3 — код территории, 4 — код вопроса, Д — первая буква фамилии гражданина, 50 — порядковый регистрационный номер поступившего обращения.

При регистрации коллективных обращений в их индекс может включаться буквенное обозначение «Кл» (например, «Кл-32»).

Статьей 23 Закона об обращениях граждан и юридических лиц установлено, что анонимные обращения не рассматриваются. В то же время с учетом требований статьи 13 Закона об обращениях граждан и юридических лиц такие обращения

должны быть зарегистрированы. В таком случае к порядковому регистрационному номеру обращения может добавляться буквенное обозначение «Ан» — анонимное (например, «Ан-48»).

Особое внимание необходимо обратить на порядок присвоения регистрационных индексов повторным обращениям заявителей. Согласно пункту 13 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц повторным обращениям при их поступлении в организацию в течение календарного года в зависимости от объема документооборота присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

При присвоении повторному обращению заявителя очередного регистрационного индекса индексы первоначального и повторных обращений будут различаться. Например, обращению, поступившему 20.03.2016, был присвоен индекс «Д-50»; обращению, поступившему 20.04.2016, — «Д-90». Для регистрации повторного обращения заполняется новая регистрационно-контрольная форма (РКК — при использовании регистрационно-карточной системы регистрации) с указанием дат и регистрационных индексов предыдущих обращений. При использовании журнальной формы регистрации повторные обращения вносятся в журнал под очередным регистрационным номером с указанием в соответствующей графе журнала, где было зарегистрировано первоначальное обращение.

Допускается присваивать повторному обращению заявителя регистрационный индекс первоначального обращения. В этом случае если обращению, поступившему 20.03.2016, присвоен индекс «Д-50», то при поступлении повторного обращения 20.04.2016 ему также присваивается индекс «Д-50» (а не «Д-90»). В этом случае также может заполняться новая РКК, а в строке «Даты, индексы повторных обращений» РКК проставляются даты предыдущих обращений без указания их регистрационных индексов, так как они будут совпадать с регистрационным индексом повторного обращения. При журнальной регистрации эти сведения также указываются в соответствующей графе журнала. С учетом специфики регистрации обращений в журналах целесообразно при использовании этой регистрационно-контрольной формы повторным обращениям присваивать очередной регистрационный индекс.

Возможен вариант, при котором в случае регистрации повторного обращения под тем же индексом, что и первоначальное обращение, новая РКК заполняться не будет. В этом случае на РКК первоначального обращения проставляется дата повторного обращения без указания регистрационного индекса первоначального обращения.

Это не очень удобно, поскольку в регистрационно-контрольной форме будет недостаточно места для заполнения информации, отражающей резолюцию руководителя по исполнению повторного обращения, сведений о ходе рассмотрения обращения, результате решения вопроса и др. Регистрация повторных обращений в тех же регистрационно-контрольных формах, что и предыдущих, целесообразна в тех случаях, когда по предыдущим обращениям гражданину дан исчерпывающий ответ, переписка с ним прекращена и последующие его обращения по тому же вопросу в организации более не рассматриваются.

При индексации в правом верхнем углу повторных обращений и в регистрационно-контрольных формах делается отметка «Повторно» и подбираются все предшествующие документы по рассмотрению данного обращения.

Заявитель может направить обращения по одному и тому же вопросу одновременно нескольким адресатам. В конечном итоге эти обращения могут быть направлены для рассмотрения в одну организацию, в компетенции которой находится решение поставленного вопроса. Согласно пункту 11 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц эти обращения в организации-получателе должны учитываться под регистрационным индексом первоначального из них с добавлением дополнительного порядкового номера. Например: «Д-401/1» — обращение, непосредственно поступившее в организацию «А», «Д-401/2» — обращение по тому же вопросу, направленное гражданином в Министерство юстиции Республики Беларусь и переадресованное в организацию «А», «Д-401/3» — обращение по тому же вопросу, направленное гражданином в Министерство здравоохранения Республики Беларусь и переадресованное в организацию «А». При этом на них заполняется соответствующее количество РКК или

записей в журнале регистрации. Такие обращения заявителей не являются повторными.

Если для регистрации обращений заявителей используется РКК, то количество ее экземпляров определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением обращений заявителей. При журнальной регистрации после заполнения соответствующих граф журнала также может использоваться РКК установленной формы для организации контроля за исполнением поступившего обращения.

При проведении выездного личного приема обращения, поданные в ходе этого приема, также могут регистрироваться в соответствующих регистрационно-контрольных формах, состав реквизитов которых установлен в приложении к Положению о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц. В том случае, если в организации ведется книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, они передаются уполномоченному должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, для регистрации устных обращений, поступивших в ходе личного приема. При этом применяются регистрационно-контрольные формы, используемые для регистрации письменных и электронных обращений заявителей. При использовании РКК в электронном виде она может распечатываться в необходимом количестве экземпляров (при отсутствии локальной компьютерной сети в организации).

Как правило, заполняется два-три экземпляра РКК. Один экземпляр вместе с обращением направляется исполнителю, остальные предназначены для справочных картотек (в том числе контрольной).

После рассмотрения обращение вместе с экземпляром РКК передается из структурного подразделения (от исполнителя) уполномоченному должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, для централизованного формирования в дела и картотеки.

РКК систематизируются в справочной картотеке по следующим признакам:

алфавитному (первым буквам фамилий граждан);

тематическому (структурному);
региональному (географическому);
номинальному (по виду обращений).

Карточки в картотеках, построенных по тематическому (структурному) или региональному (географическому) признаку, могут систематизироваться по алфавиту фамилий граждан и др. РКК на коллективные и анонимные обращения, как правило, помещаются в отдельный раздел картотеки.

Согласно подпункту 141.5 пункта 141 Инструкции по делопроизводству регистрация ответных документов, в том числе на обращения заявителей, осуществляется, как правило, в тех же регистрационно-контрольных формах (на РКК, в журнале), в которых были первоначально учтены инициативные документы (в том числе поступившие обращения). В этом случае информация об ответном документе записывается в строки (графы) «Результат рассмотрения обращения», «Дата ответа (уведомления) заявителю, №».

Индекс ответа заявителю состоит из регистрационного индекса обращения с дополнением других, установленных в организациях обозначений, применяемых при регистрации. Этим дополнительным обозначением является, как правило, индекс дела по номенклатуре дел, в которое после исполнения группируются обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением. Например, в организации установлено, что дело с обращениями ведется в отделе организационно-правовой и кадровой работы. Соответствующее дело с заголовком «Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением» включено в номенклатуру дел организации под индексом «4-8», где 4 — индекс отдела организационно-правовой и кадровой работы, в котором формируется дело с обращениями, 8 — порядковый номер дела по номенклатуре дел этого отдела. Следовательно, индекс ответа будет «4-8/Д-50», где 4-8 — индекс дела по номенклатуре дел, Д-50 — регистрационный индекс обращения гражданина, присвоенный ему при поступлении в организацию.

В соответствии с пунктом 3 статьи 22 Закона об обращениях граждан и юридических лиц ответ на коллективное обращение направляется заявителю, который указан в обращении как заяв-

витель, которому необходимо направить ответ, с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей. В таком случае индекс ответа может быть «4-8/Кл-32», где 4-8 — индекс дела по номенклатуре дел, Кл-32 — регистрационный индекс коллективного обращения, присвоенный ему при поступлении в организацию.

Ответы на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, при их регистрации могут иметь индекс, состоящий из порядкового номера записи, первой буквы фамилии гражданина. Первая буква фамилии гражданина проставляется после порядкового номера записи в книге замечаний и предложений в целях установления различия в индексах письменных обращений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений, от обращений граждан, поданных другим путем. Например: «3-5/40-А», где 3-5 — индекс дела по номенклатуре дел с заголовком «Документы о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (копии ответов, справки, информации, переписка и др.)», 40 — порядковый номер записи в книге замечаний и предложений, А — первая буква фамилии гражданина.

Письменные ответы на электронные обращения также регистрируются в регистрационно-контрольных формах, применяемых для регистрации обращений, поданных в письменной форме. В этих же регистрационно-контрольных формах могут регистрироваться заявления об отзыве заявителем своего обращения.

Ответы на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, могут регистрироваться и в отдельной регистрационно-контрольной форме. В этом случае порядковый номер ответа будет соответствовать порядковому номеру записи о регистрации в этой регистрационно-контрольной форме (приложение 5), а не номеру записи в книге замечаний и предложений.

Заявления об отзыве заявителями своего обращения могут регистрироваться в тех же регистрационно-контрольных формах,

в которых было зарегистрировано первоначальное обращение. При этом отметка об отзыве, дата и регистрационный индекс сопроводительного письма указываются в строке (графе) «Ход рассмотрения». Регистрационный индекс сопроводительного письма может включать индекс по номенклатуре дел и индекс первоначального обращения.

В случае информирования заявителя о направлении его обращения по компетенции либо оставлении обращения без рассмотрения по существу и другим причинам, ему направляется уведомление. Регистрационный индекс уведомления отражается в предусмотренном реквизите регистрационно-контрольной формы «Дата ответа (уведомления) заявителю _____ № ____». В целях более оперативного получения информации о результатах рассмотрения обращений заявителей этот реквизит в регистрационно-контрольной форме можно разделить на два реквизита: «Дата ответа заявителю _____ № ____», «Дата уведомления заявителю _____ № ____» или регистрационный индекс уведомления может быть дополнен буквенным обозначением «Ув». Например: «4-8/А-40-Ув».

6. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Рассмотрение обращений заявителей осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом об обращениях граждан и юридических лиц и иными актами законодательства.

Согласно подпункту 1.1 пункта 1 Указа № 498 обращения заявителей независимо от того, в какую организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.

Процесс рассмотрения обращений заявителей состоит из нескольких этапов.

1. Выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции организации, в которую направлен.
2. Выяснение, требует ли вопрос в соответствии с требованием подпункта 1.1 пункта 1 Указа № 498 первоначального рассмотрения в организации в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой он возник.
3. Определение порядка разрешения вопроса по существу.
4. Определение исполнителя.
5. Установление срока исполнения.
6. Непосредственное решение вопросов, поставленных в обращении.
7. Подготовка и направление ответа заявителю.

Таким образом, при организации работы с поступившим обращением заявителя прежде всего должно быть определено, будет ли оно решено организацией, его получившей, либо направлено по назначению в организацию в соответствии с ее компетенцией.

Зарегистрированное письменное обращение или бумажная копия электронного обращения передаются на рассмотрение руководителю организации, который принимает решение о порядке исполнения обращения, определяет исполнителей, а также решает, подлежит ли обращение постановке на особый контроль. Решение руководителя оформляется в виде резолюции.

Например:

Митюкову А.В.
Для рассмотрения и подготовки ответа.
Срок исполнения
Подпись автора резолюции
Дата

или

Смирновой И.П.

1. Провести проверку правильности заключения контрактов в При выявлении фактов нарушений внести предложения по их устранению.

2. По результатам проверки подготовить ответ заявителю.
Срок исполнения
Подпись автора резолюции
Дата

При поступлении электронных обращений заявителей резолюция оформляется на бумажной копии этого обращения. При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде, поручения руководителей организаций, уполномоченных ими должностных лиц, оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота. Также резолюция может быть оформлена на отдельном листе бумаги. При оформлении резолюции на отдельном листе бумаги он сканируется и помещается в АС ДОУ, либо текст резолюции переносится в РКК АС ДОУ.

При внесении резолюции в книгу замечаний и предложений, она может быть оформлена руководителем организации как непосредственно в книге замечаний и предложений, так и на копии страницы книги замечаний и предложений с записью гражданина. В этом случае данная резолюция с копии страницы книги замечаний и предложений переносится в книгу замечаний и предложений уполномоченным должностным лицом, ответственным за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

По письменному и (или) электронному обращению заявителей принимается одно из следующих решений: о рассмотрении в организации или направлении для рассмотрения в подчиненные (входящие в состав, систему) организации; о направлении для рассмотрения в организацию в соответствии с ее компетенцией; о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения 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.

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

днях. При необходимости совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получения 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.

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

Если заявителю направляется уведомление о направлении обращения по компетенции, об исполнении предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, и других, срок исполнения исчисляется в рабочих днях.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения в организации, он может направить обращение в вышестоящую организацию для проверки. При наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении заявителя вопросов вышестоящая организация рассматривает обращение по существу либо выдает подчиненной (входящей в состав, систему) организации обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца, и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

Как правило, на обращении не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются лишь в том случае, когда они детализируют порядок исполнения.

Все указания руководителя о порядке исполнения обращения, срок исполнения переносятся в регистрационно-контрольную форму.

После разрешения вопросов, изложенных в обращении, заявителям готовится ответ. Ответы (уведомления) на обраще-

ния заявителей оформляются на бланке для письма, разработанном в соответствии с установленными требованиями.

Например:

Государственный герб
Республики Беларусь
(эмблема)

Найменне вышэйшатай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Найменне структурнага падраздзялення	Наименование структурного подразделения
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные

№ _____
На № _____ ад _____

Ответы (уведомления) на обращения заявителей, отправляемые по электронной почте в форме электронных документов, оформляются согласно приложению 21 к Инструкции по делопроизводству.

Например:

Найменне вышэйшатай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
e-mail	e-mail
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные

№ _____
На № _____ ад _____

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью руководителей организаций или уполномоченных ими должностных лиц.

При отсутствии в организации средств электронной цифровой подписи для подписания ответа в электронном виде (электронного документа) его необходимо распечатать, представить на подпись руководителю организации (уполномоченному лицу). В таком случае ответы (уведомления) на обращения заявителей могут оформляться на бланке для письма.

Согласно СТБ 6.38-2016 реквизит «Адресат» в ответах (уведомлениях) на обращения граждан оформляется в соответствии с Правилами оказания услуг почтовой связи общего пользования, утвержденными постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 7 сентября 2004 г. № 1111: вначале указываются фамилия и инициалы (собственное имя, отчество (если таковое имеется)) получателя, затем — почтовый адрес.

Например:

Иванченко Н.В.

ул. Вишневая, д. 25

220020, г. Минск

или

Соколовой Е.В.

ул. Короля, д. 16, кв. 33

223120, п/о Логоза

Логойского р-на

Минской обл.

При направлении ответа (уведомления) на электронное обращение заявителя по электронной почте в реквизите «Адресат» указывается официальный адрес электронной почты юридического лица или адрес электронной почты гражданина, а в реквизите «Подпись» — фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы (уведомления) на обращения.

Ответ заявителю должен содержать конкретную информацию по каждому из поставленных в обращении вопросов.

Типовая форма ответа на обращения не установлена. Как правило, текст ответа на обращение начинается словами:

«Рассмотрев жалобу, поступившую в _____,
(наименование организации)

сообщаем следующее: ...»;

« _____ рассмотрено Ваше обращение по
(наименование организации)
вопросу _____. Сообщаем следующее: ...»;
(изложение вопроса)

«Ваше обращение, поступившее в _____,
(наименование организации)
рассмотрено. По существу вопросов, содержащихся в
обращении, сообщаем: ...»;

«Ваше повторное обращение о _____
(изложение вопроса)
рассмотрено в _____. В результате дополнительно
(наименование организации)
принятых мер _____»;
(изложение результатов рассмотрения)

«Ваше обращение, направленное в _____,
(наименование организации)
по ее поручению рассмотрено в _____»;
(наименование организации)

«По поручению _____ Ваше обращение
(наименование организации)
рассмотрено в _____. По итогам рассмотрения
(наименование организации)
сообщаем: _____»;
(изложение результатов рассмотрения)

«По вопросам, содержащимся в Вашем обращении,
сообщаем: _____»;
(изложение результатов рассмотрения)

«В ответ на Ваше обращение сообщаем, что ...».

Примеры оформления ответов на обращения граждан
приведены в приложениях 6 и 7.

Возможны ситуации, когда поступившее в организацию
обращение заявителя не относится к ее компетенции, или в
обращении содержатся вопросы, относящиеся к деятельности
нескольких организаций (статья 10 Закона об обращениях граж-
дан и юридических лиц), или обращение не рассматривалось
ранее в соответствии с компетенцией согласно подпункту 1.1
пункта 1 Указа № 498.

Если в обращении заявителя содержатся вопросы, тре-
бующие решения различных компетентных органов, руково-
дитель организации рассматривает вопросы, относящиеся к
его компетенции, а соответствующим организациям в течение

пяти рабочих дней пересылаются копии обращений с сопроводительным письмом (приложения 8 и 9). При этом заявитель в тот же срок уведомляется, в какую организацию и по решению каких вопросов копия его обращения была направлена для исполнения (приложения 10 и 11).

Если обращение заявителя не относится к компетенции организации или оно не было рассмотрено ранее в порядке, установленном подпунктом 1.1 пункта 1 Указа № 498, в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, такое обращение в подлиннике или в электронном виде должно быть направлено на рассмотрение в иную организацию в соответствии с ее компетенцией. В этом случае в организации, получившей обращение, не относящееся к ее компетенции, остается копия этого обращения. При этом заявитель также уведомляется в установленном порядке о направлении его обращения по компетенции (приложение 12).

Если переславшей организации необходимо иметь информацию о результатах рассмотрения переданного обращения, в тексте сопроводительного письма дополнительно указывается о необходимости уведомления вышестоящей организации о принятом решении (приложения 13 и 14).

При отсутствии в обращении заявителей каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению, и ответы на них не направляются (при этом обращения должны быть зарегистрированы).

После исполнения организацией обращений, пересланных из вышестоящей организации, в том числе с предписанием о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, вышестоящей организации направляется уведомление в течение трех рабочих дней, в котором указываются сведения о результатах рассмотрения и направлении ответа заявителю (приложение 15).

В соответствии с пунктом 1 статьи 24 Закона об обращениях граждан и юридических лиц замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими

товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Если для принятия решения необходимо получение дополнительной информации, направляется запрос в соответствующую организацию (приложение 16). Сведения о направляемых в процессе рассмотрения запросах, полученных документах фиксируются в строке (графе) регистрационно-контрольной формы «Ход рассмотрения».

Например:

Направлен запрос в Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь от 25.06.2016 № 4-5/100/Г-55. Получен ответ Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 04.07.2016 № 6-8/201.

При направлении копии обращения с сопроводительным письмом, запросов в другие организации определяются порядок и место регистрации этих писем. Направляемые письма и получаемые из других организаций ответы на запрашиваемые сведения, необходимые для рассмотрения обращения, регистрируются у уполномоченного должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям заявителей. В таком случае непосредственно этим лицом могут вестись регистрационные формы по учету входящих и исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений.

Например, дело, в которое формируются обращения и документы, связанные с их рассмотрением, включено в номенклатуру дел под индексом «4-5». Соответственно, регистрационный индекс письма-запроса может быть «4-5/100». В регистрационный индекс такого письма, кроме индекса дела по номенклатуре дел «4-5» и порядкового исходящего регистрационного номера «100», в качестве дополнительной составной части может быть включен и регистрационный индекс обращения, по рассмотрению которого ожидается получение ответа «Г-55» (например, «4-5/100/Г-55»). При получении ответа достаточно легко можно будет установить, к решению какого именно обращения он относится.

В соответствии со статьей 21 Закона об обращениях граждан и юридических лиц повторные обращения заявителей, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся

обстоятельства, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и заявителям были даны ответы в установленном порядке, рассмотрению не подлежат. В этом случае заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по данному вопросу прекращается (приложение 17). При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Не подлежат рассмотрению и обращения заявителей, оформленные с нарушением требований статьи 12 Закона об обращениях граждан и юридических лиц.

В случае наличия указанных в данной статье Закона об обращениях граждан и юридических лиц нарушений при оформлении обращений заявителей руководитель организации, в которую поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу. Организация в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, письменно, за подписью руководителя организации (уполномоченного им должностного лица), направляет заявителю уведомление о причинах оставления обращения без рассмотрения по существу (приложение 18) и возвращает ему оригиналы документов, приложенные к обращению. При этом порядок обжалования не указывается.

Если обращения заявителей подлежат рассмотрению только в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю, а также иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, организация также разъясняет, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, рассматриваются даже при условии их анонимности и в течение пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

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.

Особенно важна обоснованная мотивировка отказа, поскольку ее отсутствие порождает повторные обращения. Отказ не должен ограничиваться фразой «Удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным». Если просьба является необоснованной, следует доказать ее необоснованность, разъяснить существующий порядок рассмотрения подобных просьб, сославшись на соответствующий акт законодательства. В таком случае в ответе заявителю в конце письма следует написать, например: «Основание: постановление Совета Министров Республики Беларусь от _____ № _____».

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.).

Письменные ответы (уведомления) на обращения заявителей могут подписываться руководителем организации или уполномоченными им должностными лицами организации. Этот порядок должен быть закреплен в соответствующих локальных нормативных правовых актах. Так, например, уполномоченные должностные лица могут подписывать сопроводительные письма о направлении обращений на рассмотрение в какую-либо организацию, к компетенции которой относится рассмотрение данных обращений по существу, и письма об уведомлении об этом заявителей; сопроводительные письма о рассмотрении анонимного обращения, содержащего информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо

ином правонарушении в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы; направляемые в подчиненные (входящие в состав, систему) организации запросы об истребовании документов, необходимых для рассмотрения обращений.

Контроль за исполнением обращений заявителей осуществляет, как правило, уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, а также уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

Контроль за рассмотрением обращений заявителей в организациях ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля либо РКК, либо журналов.

Для контроля за сроками исполнения обращений заявителей может использоваться экземпляр РКК, заполняемый этими уполномоченными должностными лицами. РКК систематизируются в контрольной картотеке по срокам исполнения, указанным в резолюции руководителя. Если срок исполнения в резолюции руководителя не указан, то он не должен превышать одного месяца, а в случаях, не требующих дополнительного изучения и проверки, — не более 15 дней. При продлении срока исполнения РКК переносится в соответствующий раздел картотеки согласно новому сроку. В такой контрольной картотеке РКК на обращения заявителей, находящиеся на контроле, могут систематизироваться по предшествующим месяцам календарного года. РКК на неисполненные в установленный срок обращения заявителей систематизируются в отдельном разделе контрольной картотеки.

РКК на исполненные обращения заявителей систематизируются в справочные и контрольные картотеки и (или) автоматизированные базы (банки) данных в соответствии с порядком, установленным в организации (по алфавитному (первым буквам фамилий граждан), тематическому (структурному), региональному (географическому) или номинальному (по виду обращений) принципам).

Это позволит в дальнейшем провести более эффективный анализ о соблюдении в организации установленных законодательством сроков рассмотрения обращений заявителей.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут использоваться те же регистрационно-контрольные формы, которые используются для контроля за сроками исполнения обращений, изложенных в письменной, устной или электронной форме. Также в этих целях можно после графы «Дата внесения замечания и (или) предложения» указывать срок исполнения замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений. Это обеспечит своевременное внесение записи об исполнении замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений, так как дата, указанная в графе «Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения», не должна быть внесена позднее срока исполнения такого обращения.

При небольшом объеме поступающих обращений заявителей контроль за сроками их исполнения может осуществляться и по соответствующему журналу. При использовании журнальной формы регистрации обращений заявителей контроль за сроками их исполнения может осуществляться с применением РКК установленной формы.

В том случае, когда поступающие в государственный орган, иную государственную организацию электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа, иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения заявителей, могут размещаться на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. Срок рассмотрения таких обращений 15 дней, не относящихся к компетенции — 5 дней.

На каждом письменном обращении заявителя, бумажной копии электронного обращения после окончательного решения поставленных в нем вопросов должна быть сделана отметка об исполнении документа и направлении его в дело. В соответствии с Инструкцией по делопроизводству и СТБ 6.38-2016 она располагается на нижнем поле первого листа документа слева и

включает слова «В дело», индекс дела по номенклатуре дел, в которое будет подшито обращение, данные о документе-ответе (вид, дата и индекс), собственноручную подпись исполнителя или руководителя структурного подразделения-исполнителя, дату направления обращения в дело.

Например:

В дело 4-5

Подготовлен ответ

20.05.2013 № 4-5/А-45

Подпись

20.05.2016

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется и на повторных обращениях в случае прекращения переписки с автором такого обращения.

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 форме. При отзыве электронного обращения отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется на бумажной копии электронного обращения или на письменном заявлении об отзыве заявления.

После рассмотрения электронного обращения информация, содержащаяся в реквизите «Отметка об исполнении и направлении в дело», отражается в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе либо в массиве регистрационно-учетных данных, учет и управление которыми осуществляются с помощью АС ДООУ.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело при исполнении письменных обращений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений, проставляется на копии ответа, направленного гражданину.

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

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется на документе после его исполнения и является свидетельством завершения работы над ним.

7. ОБЖАЛОВАНИЕ ОТВЕТОВ ИЛИ РЕШЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЯМИ

Право на обжалование ответа на обращение или решения об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу закреплено в статье 20 Закона об обращениях граждан и юридических лиц. Этой статьей предусматривается, что ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

Согласно статье 20 Закона об обращениях граждан и юридических лиц вышестоящая организация при поступлении к ней жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Заявитель должен быть уведомлен о выданном предписании. При этом статьей 10 Закона об обращениях граждан и юридических лиц установлен запрет на передаче жалоб в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение данной категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

В случае, если обращение заявителя поступило для рассмотрения из вышестоящей организации с предписанием о надлежащем решении изложенных в нем вопросов, предписание должно быть исполнено в указанный в нем срок, но не позднее одного месяца. В течение трех рабочих дней с момента исполнения предписания организация обязана сообщить об этом вышестоящей организации и направить ответ заявителю.

Нормативными правовыми актами не установлена типовая или унифицированная форма такого предписания. Вместе с тем в соответствии с пунктом 19 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц оформление предписания должно осуществляться согласно государственному стандарту, устанавливающему требования к оформлению документов.

Предписание о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, оформляется на общем бланке

организации с указанием вида этого документа («ПРЕДПИСАНИЕ»).

Пример оформления предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении гражданина (на общем бланке), приведен в приложении 19.

Предписание может быть оформлено также в виде письма с использованием соответствующего бланка. В этом случае в письме название вида документа («ПРЕДПИСАНИЕ») не указывается.

Предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, подлежат регистрации. В вышестоящей организации должны регистрироваться предписания, направляемые подчиненным (входящим в состав, систему) организациям, а в этих организациях — получаемые из вышестоящих организаций.

Предписания могут регистрироваться в отдельных регистрационно-контрольных формах (в журнале или РКК). Регистрация предписаний, прежде всего, должна обеспечить получение полной информации об исполнении обращения. Применение в этих целях общих регистрационно-контрольных форм входящих и исходящих документов не допускается.

Примерная форма журнала регистрации отправляемых (исходящих) предписаний о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, приведена в приложении 20.

Примерная форма журнала регистрации получаемых (входящих) предписаний о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, приведена в приложении 21.

Возможен вариант, когда в вышестоящей организации при направлении предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, предписание не регистрируется в отдельной регистрационно-контрольной форме. В этом случае ему присваивается регистрационный индекс, который был присвоен соответствующему обращению при его поступлении в организацию. При отправке предписания в строку (графу) РКК (журнала) «Отметка о выдаче предписания и его исполнении» заносятся дата предписания (соответствует дате подписания предписания) и индекс предписания (соответствует регистрационному индексу обращения).

После надлежащего рассмотрения обращения с предписанием в подчиненной (входящей в состав, систему) организации (независимо от применяемой системы регистрации предписаний в вышестоящей организации) в строку (графу) РКК (журнала) «Отметка о выдаче предписания и его исполнении» заносятся дата и индекс полученного от подчиненной (входящей в состав, систему) организации уведомления о рассмотрении обращения, а также дата и индекс ответа о рассмотрении обращения, направленного заявителю.

Обращениям, предписаниям и другим документам по рассмотрению обращений порядковые регистрационные номера присваиваются в течение календарного года. Например, индекс предписания может быть «4-5/Д-50/5», где 4-5 — индекс дела по номенклатуре дел, Д-50 — регистрационный индекс обращения гражданина, о надлежащем рассмотрении которого направляется предписание, 5 — порядковый регистрационный номер предписания, зарегистрированного в регистрационно-контрольной форме в течение календарного года.

Обращение считается рассмотренным по существу, если в результате его рассмотрения в соответствии с законодательством решены все изложенные в обращении вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав и законных интересов заявителя, и в случае рассмотрения обращения его автору дан письменный ответ.

Согласно пункту 11 Указа № 498 вышестоящий орган по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения подчиненными или входящими в его состав (систему) организациями обращений направляет их руководителю представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений — представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

Нормативными правовыми актами типовая или унифицированная форма такого представления также не установлена. Поэтому представления должны оформляться в соответствии с

общими требованиями, предъявляемыми к оформлению организационно-распорядительной документации, закрепленными в Инструкции по делопроизводству и СТБ 6.38-2016.

Пример оформления представления о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, к дисциплинарной ответственности приведен в приложении 22.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

8. ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Согласно пунктам 26 и 27 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц письменные и (или) электронные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел организации. При централизованной системе ведения делопроизводства по обращениям заявителей эти обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются уполномоченным должностным лицам, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, для централизованного формирования дел. Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в самостоятельные дела у исполнителей, если для данной категории обращений установлена децентрализованная система ведения делопроизводства.

Вместе с обращением, документом-ответом (уведомлением) на него и иными документами, связанными с его рассмотрением, передаются и заполненные экземпляры РКК для централизованного формирования картотеки. Формирование и хранение дел с обращениями граждан у исполнителей запрещается.

Дела формируются в течение календарного года. Вместе с обращением заявителя в дело подшивается копия ответа (уведомления) и все относящиеся к этому вопросу докумен-

ты, собранные в процессе его рассмотрения. Таким образом, каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. Документы внутри группы формируются в последовательности решения вопроса, причем документ-ответ должен быть подшит за обращением.

В организациях на стадии оперативного хранения обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, в том числе при их учете в АС ДОУ, могут вестись гибридные дела. Такие дела формируются в том случае, когда в пределах одного дела объединяются обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, часть которых поступила в организацию по каналам электросвязи или была создана в организации в виде документов в электронном виде, а часть поступила или была создана на бумажном носителе.

При наличии в гибридном деле обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, постоянного хранения или обращений, по которым принято решение об увеличении срока хранения свыше 10 лет, после завершения делопроизводственного года они формируются в дела на бумажном носителе и в установленном порядке передаются в архив организации.

При формировании дел проверяются правильность направления обращения заявителя и документов, связанных с его рассмотрением, в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения заявителей, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

Исполненные обращения заявителя могут формироваться в дела по тому же признаку, который положен в основу справочной картотеки: алфавитному (первым буквам фамилий граждан), тематическому (структурному), региональному (географическому) и др. Внутри дела обращения могут систематизироваться и в хронологической последовательности.

Дополнительные документы по вопросам, связанным с обращением, или повторное обращение подшиваются к группе документов по этому обращению.

Дело с обращениями заявителей включается в соответствующий раздел номенклатуры дел под самостоятельным индексом. Например: «3-10», где 3 — индекс структурного под-

разделения, в котором на основании локального нормативного правового акта ведется делопроизводство по обращениям заявителей, 10 — порядковый номер дела в данном структурном подразделении.

Соответствующий индекс дела по номенклатуре выносится на обложку дела с обращениями заявителей. При ведении гибридных дел с обращениями в графе «Примечание» номенклатуры дел проставляется соответствующая отметка. Пример выписки из номенклатуры дел организации приведен в приложении 23.

Обращения заявителей, сформированные в дело, могут включаться в номенклатуру дел со следующим заголовком: «Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением» (при централизованной системе ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц).

При централизованной системе ведения делопроизводства по обращениям граждан и децентрализованной системе ведения делопроизводства по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей в номенклатуру дел организации включаются одно дело с заголовком «Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением» и несколько дел с заголовком «Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением».

Копии ответов (уведомлений) на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельное дело и включаются в номенклатуру дел с заголовком «Документы о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (копии ответов, справки, информации, переписка и др.)». Учитывая централизованную систему ведения делопроизводства по замечаниям и (или) предложениям, внесенным в книгу замечаний и предложений, формирование такого дела осуществляет уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

Самостоятельные дела могут формироваться с обращениями граждан и юридических лиц с учетом формы их подачи. С

учетом этого в номенклатуру дел организации может быть включено дело, в котором формируются только бумажные копии поступивших электронных обращений и ответов на них и др.

В связи с тем, что делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», ведется отдельно от общего делопроизводства и от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, электронной или устной форме, в номенклатуру дел включается дело с заголовком «Документы о рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «прямых телефонных линий» (докладные записки, справки, переписка и др.)». Следует иметь в виду, что обращения, поданные в данной форме, не только формируются в отдельные дела, но и регистрируются в отдельных регистрационно-контрольных формах (приложение 24).

Основным показателем, влияющим на формирование дел с обращениями заявителей, является их количество. Если обращений в организацию поступает небольшое количество, их формируют в одно дело. В то же время при большом количестве обращений граждан дело разбивается на тома, сформированные по первым буквам фамилий граждан.

Например:

Дело № 3-5. Том № 1

Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением
А–Н

Дело № 3-5. Том № 2

Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением
О–Я

Аналогичный порядок соблюдается также и при формировании в дела обращений юридических лиц.

Например:

Дело № 3-6. Том № 1

Обращения юридических лиц и документы, связанные с их
рассмотрением

Дело № 3-6. Том № 2

Обращения юридических лиц и документы, связанные с их
рассмотрением

При этом следует учитывать, что в одном деле не должно быть более 300 листов (3–4 см).

В номенклатуру дел организации включаются также учетные документы по регистрации обращений заявителей (журналы, книги, картотеки). Под самостоятельным индексом в номенклатуру дел может быть включена и книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц.

Сроки хранения дел с письменными и (или) электронными обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, определены Перечнем типовых документов Национального архивного фонда Республики Беларусь, образующихся в процессе деятельности государственных органов, иных организаций и индивидуальных предпринимателей, с указанием сроков хранения, установленным постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 24 мая 2012 г. № 140 (далее — Перечень типовых документов). В соответствии с пунктом 76 Перечня типовых документов срок хранения этой категории дел — 5 лет ЭПК. Отметка «ЭПК» означает, что в необходимых случаях постоянно действующей экспертной комиссией (центральной экспертной комиссией) организации может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

В соответствии с пунктом 78 Перечня типовых документов срок хранения РКК, журналов регистрации обращений граждан и юридических лиц и ответов на них — 5 лет. Срок хранения РКК регистрации устных обращений, книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц — 5 лет согласно пунктам 78 и 85 Перечня типовых документов.

На основании пункта 33 Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, отобранные на постоянное хранение, передаются в архив организации через год после завершения делопроизводства по ним. Такие дела подлежат полному оформлению: листы дела нумеруются, оформляется лист-заверитель дела, на обложку дела выносятся даты начала и окончания дела, количество листов, срок хранения дела. Документы в таких делах формируются, как правило, по алфавитному или хронологическому принципу. К таким делам может составляться

внутренняя опись, форма которой, как правило, зависит от специфики формирования в них обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением. Если в процессе отбора обращения граждан сформированы по алфавитному принципу, может составляться также внутренняя опись документов дела.

Например:

Внутренняя опись
документов дела № _____

№ п/п	Название и (или) заголовок документа	Номера листов дела	Примечание
1	2	3	4
1	Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением. А-М	1-50	
2	Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением. Н-Ф	51-100	
3	Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением. Х-Я	101-200	

Итого _____ документов.
(цифрами и прописью)

Количество листов внутренней описи _____
(цифрами и прописью)

Наименование должности

лица, составившего

внутреннюю опись

документов дела

Подпись

Расшифровка подписи

Дата

Если в процессе отбора обращения заявителей сформированы по хронологическому принципу, может составляться внутренняя опись документов дела по каждому обращению и документам, связанным с его рассмотрением.

Например:
 Внутренняя опись
 документов дела № _____

№ п/п	Дата документа	Индекс документа	Название и (или) заголовок документа	Номера листов дела	Примечание
1	2	3	4	5	6
1	25.10.2016	В-1	Обращение Володько Ю.В.	1-3	
2	04.11.2016	4-3/В-1	Ответ на обращение Володько Ю.В.	4-9	
3	27.10.2016	С-2	Обращение Сомохина А.Ю.	10-13	
4	01.11.2016	4-3/С-2-Ув	Уведомление Сомохину А.Ю. по результатам рассмотрения обращения	14	
5	29.10.2016	ЮЛ-3	Обращение ООО «Колос»	15-17	
6	06.11.2016	4-3/ЮЛ-3	Ответ на обращение ООО «Колос»	18-21	

Итого _____ документов.
 (цифрами и прописью)

Количество листов внутренней описи _____
 (цифрами и прописью)

Наименование должности
 лица, составившего

внутреннюю опись

документов дела

Дата

Подпись

Расшифровка подписи

Обложка дела с обращениями заявителей постоянного хранения, сформированного для передачи в архив организации, может иметь следующий вид:

Наименование вышестоящей организации
Наименование организации
Отдел организационно-кадровой работы
Дело № 3-2

Обращения граждан и юридических лиц
и документы, связанные с их рассмотрением

Начато: 10.01.2016

Окончено: 31.12.2016

На 253 листах

Хранить постоянно

Оформление дел с обращениями заявителей входит в функции уполномоченного должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

Если постоянно действующей экспертной комиссией (центральной экспертной комиссией) организации принято решение об увеличении срока хранения или постоянном хранении обращений, дела по обращениям заявителей включаются в сводную опись дел (годовые разделы сводной описи дел) постоянного хранения организации или сводную опись дел (годовые разделы сводной описи дел) временного (свыше 10 лет) хранения, составленные в установленном порядке.

В то же время, если руководителем организации принято решение о передаче в архив организации дел временного (до 10 лет включительно) хранения, такие дела, включая дела с обращениями заявителей, передаются в архив организации по номенклатуре дел.

В случае ликвидации организации, являющейся источником комплектования государственного архива, дела постоянного хранения передаются в соответствующий государственный архив по описям дел постоянного хранения. Документы, срок хранения которых составляет до 10 лет включительно (к ним относятся книга замечаний и предложений, книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, сроки хранения которых не истекли), а также дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, по которым принято решение об увеличении срока хранения свыше 10 лет, передаются в архив вышестоящей организации или в территориальный (городской или районный)

архив местного исполнительного и распорядительного органа по номенклатуре дел.

В случае ликвидации иных организаций дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, передаются на хранение в соответствии с законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

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

Согласно Инструкции по делопроизводству и Правилам работы архивов государственных органов и иных организаций, утвержденным постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 24 мая 2012 г. № 143, на дела с истекшими сроками хранения составляется акт о выделении к уничтожению документов и дел, не подлежащих хранению. Уничтожение документов и дел, включенных в акт о выделении к уничтожению документов и дел, не подлежащих хранению, производится за те годы, за которые в организации подготовлены сводные описи дел (годовые разделы сводной описи дел) постоянного хранения и по личному составу, утвержденные и согласованные в установленном порядке.

Ответственность за сохранность дел с обращениями заявителей, как и ответственность за сохранность всех образующихся в деятельности организаций документов, несут руководители этих организаций.

9. АНАЛИЗ И ОБОБЩЕНИЕ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

Важное место в работе с обращениями заявителей занимают их анализ и обобщение.

В соответствии со статьей 28 Закона об обращениях граждан и юридических лиц организации в целях постоянного совершенствования работы с обращениями обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своих официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее час-

то поднимаемые в обращениях вопросы, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.

В организации работы с обращениями заявителей важное значение имеет контроль и надзор за соблюдением порядка их рассмотрения. Статьей 28 Закона об обращениях граждан и юридических лиц предусмотрено, что органы, осуществляющие ведомственный контроль, обязаны контролировать соблюдение требований вышеназванного Закона подчиненными им или входящими в их состав (систему) организациями и принимать в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений. Контролирующие (надзорные) органы при проведении проверок деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательными актами, проверяют соблюдение ими порядка ведения и хранения книги замечаний и предложений.

Аналогичное требование содержится в пункте 2 постановления № 1786, согласно которому организации должны регулярно, но не реже одного раза в квартал, проводить анализ поступающих обращений заявителей в целях совершенствования работы с обращениями заявителей.

Комплект документов по анализу и обобщению обращений заявителей включает:

- учетные и отчетные документы;

- аналитические и обобщающие документы;

- документы по реализации выводов, сделанных в ходе анализа обращений заявителей.

Основным учетным документом является РКК, которая содержит информацию по обращениям заявителей, необходимую для своевременного разрешения поставленных в них вопросов, подготовки отчетных документов по работе с обращениями заявителей.

Экземпляры РКК (как на бумажных, так и электронных носителях) на исполненные обращения заявителей формируются в различные картотеки учета и анализа работы с обращениями. Выбор тематики формируемых картотек определяется самой организацией исходя из принципа целесообразности. В картотеках может учитываться, например, количество поступивших

обращений по территориальному признаку; количество обращений, поступивших повторно; количество обращений, поступивших из вышестоящих и других организаций; количество обращений, поданных в той или иной форме. Это позволяет оперативно выявить слабые места в работе организаций с обращениями, определить участки деятельности, подчиненные (входящие в состав, систему) организации, и структурные подразделения, которым необходимо уделить первоочередное внимание при рассмотрении обращений. Использование РКК, помещенных в соответствующие картотеки, таким образом, значительно облегчает составление отчетных и аналитических документов.

В состав отчетных документов по рассмотрению обращений заявителей включаются различные формы отчетности. Сведения отчетных документов отражают количество и характер поступивших обращений и работу с ними. Они являются источником подготовки аналитических документов.

В состав аналитических и обобщающих документов включаются справки, сводки, тематические и аналитические обзоры, таблицы и другие, необходимые для качественного и количественного анализа обращений заявителей. На основании этих документов анализируются причины, порождающие обращения, в том числе повторные. При этом основную роль играет социальная информация, содержащаяся в обращениях. Анализ фактов, изложенных в обращениях, позволяет обозначить типичность того или иного явления, тенденцию его развития.

Результат анализа во многом зависит от характера обработки сведений. Полученная в результате анализа информация содержит в основном данные о количестве поступивших обращений (в том числе по различным административно-территориальным единицам); характеристику обращений по содержанию; сведения о движении обращений за определенные периоды времени; характеристику поданных обращений (коллективное, анонимное); количество обращений, относящихся к работе тех или иных структурных подразделений, подчиненных (входящих в состав, систему) организаций; характер ответов и результатов рассмотрения (рассмотрено по существу, оставлено без рассмотрения по существу и др.). Наличие такой информации позволяет конкретизировать причины, порождаю-

щие обращения, выработать пути устранения нарушений, ошибок, недостатков.

Примерная форма сводки с обобщением результатов работы с обращениями граждан и юридических лиц приведена в приложении 25.

Аналитические документы (например, справки) в зависимости от поставленной цели и содержащейся в них информации могут быть различными. Так, если целью является выявление неисполненных обращений заявителей по состоянию на определенный период времени, то аналитический документ будет содержать информацию о неисполненных обращениях заявителей (приложение 26); если целью является реализация предложений граждан, то аналитический документ будет содержать информацию о выполнении предложений граждан.

Аналитические документы могут составляться также в целях определения основных вопросов обращений заявителей, выявления причин обращений в вышестоящие организации и др. Например, при составлении справки о реализации предложений граждан целесообразно ввести следующие графы: «Содержание вопроса», «Количество», «Реализовано на ____», «Предусмотрено планом на ____ г.», «Предусмотрено перспективным планом на ____ г.». В строках справки будут отражены конкретные вопросы, вытекающие из обращений граждан. Образец такой справки приведен в приложении 27.

Работу по исполнению и анализу обращений заявителей следует проводить таким образом, чтобы исключить возможность появления повторных обращений. Для выявления причины повторных обращений может составляться справка о причинах повторных обращений заявителей. В ее графах могут быть отражены причины повторных обращений, в строках — вопросы, по которым обращаются заявители. Образец такой справки приведен в приложении 28.

Аналогично может быть составлена справка о причинах обращений заявителей в вышестоящие организации.

По результатам анализа работы с обращениями заявителей в номенклатуре дел организации может быть заведено дело с заголовком «Документы о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе индивидуальных пред-

принимателей, и юридических лиц (докладные записки, справки, анализы, сводки, обзоры, таблицы, переписка и др.)».

По результатам анализа работы с письменными обращениями граждан, внесенными в книгу замечаний и предложений, в номенклатуре дел организации предусматривается формирование отдельного дела с заголовком «Документы о состоянии работы по рассмотрению замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (справки, сводки, переписка и др.)».

Формы аналитических документов могут разрабатываться как самими организациями, так и вышестоящими организациями для подчиненных (входящих в состав, систему) организаций.

К документам по реализации выводов, сделанных в ходе анализа обращений заявителей, относятся приказы, распоряжения, постановления, решения, протоколы коллегий, совещаний и др. В них раскрываются общее состояние работы с обращениями, наиболее острые и актуальные вопросы, изложенные в обращениях; даются поручения и рекомендации по устранению скрытых недостатков, итоги проведения проверок по результатам надлежного рассмотрения обращений; устанавливаются сроки их устранения; анализируются принятые меры.

Анализ работы с обращениями способствует выявлению причин, порождающих нарушение прав и интересов заявителей, изучению общественного мнения, совершенствованию работы организаций.

10. ОРГАНИЗАЦИЯ И ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ЗАЯВИТЕЛЕЙ

В организациях проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц. В соответствии со статьей 6 Закона об обращениях граждан и юридических лиц личный прием осуществляют руководители этих организаций и уполномоченные ими должностные лица не реже одного раза в месяц.

Руководители обязаны:

соблюдать требования, установленные актами законодательства об обращениях граждан и юридических лиц;

принимать обоснованные решения и обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

осуществлять контроль за сроками и качеством исполнения обращений граждан, их представителей, представителей юридических лиц, изложенных на личном приеме;

информировать граждан, их представителей, представителей юридических лиц о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

принимать в пределах своей компетенции меры по совершенствованию работы с обращениями граждан, их представителей, представителей юридических лиц;

осуществлять систематический анализ вопросов граждан, их представителей, представителей юридических лиц, изложенных на личном приеме, с целью выяснения причин нарушений их прав, свобод и (или) законных интересов.

При устном обращении граждан, его представитель, представитель юридического лица должен предъявить документ, удостоверяющий личность, а их представители также должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия, изложить суть обращения. Если гражданин уже обращался в организацию с аналогичным вопросом, то перед началом беседы изучаются имеющиеся документы по данному вопросу.

Руководители организаций, уполномоченные ими должностные лица не имеют права отказать в личном приеме гражданам, их представителям, представителям юридических лиц при обращении их по вопросам, относящимся к компетенции организаций, в порядке, установленном актами законодательства.

В организациях, как правило, разрабатываются положения, инструкции, иные организационно-распорядительные документы, регламентирующие организацию личного приема. Организация личного приема может быть регламентирована в локальном нормативном правовом акте, определяющем порядок рассмотрения обращений заявителей независимо от формы их подачи. В таких документах отражаются специфика их деятельности, формы и порядок составления аналитических документов по рассмотрению обращений и др. Также в них определяется система организации личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц, закрепляются обязанности должностных лиц по организации личного приема, устанавливается порядок приема, регистрации и конт-

роля за исполнением устных обращений, поступивших в ходе личного приема.

Прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц должен быть тщательно организован. Прежде всего, устанавливаются место и время проведения личного приема. Должны быть выделены дни и часы, в которые граждане, их представители, представители юридических лиц будут приняты.

Согласно статье 6 Закона об обращениях граждан и юридических лиц в организациях в общедоступных местах должна размещаться информация о времени и месте проведения личного приема руководителями и уполномоченными ими должностными лицами граждан, их представителей, представителей юридических лиц, а при наличии предварительной записи на личный прием — о порядке ее осуществления.

Следует организовать такой порядок проведения личного приема, который позволит обеспечить непрерывность личного приема. Эффективная организация личного приема предусматривает равномерное распределение обязанностей руководителя, его заместителей и уполномоченных им должностных лиц по его проведению. Систематичность личного приема руководителем, его заместителями, уполномоченными должностными лицами закрепляется в соответствующих графиках. График личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц устанавливается руководителем организации.

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц ведется в помещении, имеющем свободный доступ. Помещение должно быть соответствующим образом оборудовано, в нем должны быть стулья, столы и другие приспособления, чтобы посетители имели возможность оформить свои обращения письменно, если содержащиеся в них вопросы не были решены по тем или иным причинам в ходе личного приема.

При необходимости встречи с трудовыми коллективами и населением по месту жительства по решению руководителя может проводиться выездной личный прием. Это способствует упреждению обращений граждан, их представителей, представителей юридических лиц, своевременному и всестороннему разрешению содержащихся в них проблем. По месту проведе-

ния выездного личного приема организуется работа по его подготовке и проведению.

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц осуществляется в назначенные день и время в порядке очередности. Во время личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц для обеспечения квалифицированного решения поставленных ими вопросов могут привлекаться работники соответствующих структурных подразделений организации. При проведении личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц по решению руководителя организации могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявители должны быть уведомлены до начала личного приема.

В соответствии с Директивой Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения» на руководителей республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместителей возлагается обязанность проводить личный прием граждан каждую среду с 8.00 до 13.00.

Должностные лица, ведущие прием, обязаны быть предельно внимательны к гражданам, их представителям, представителям юридических лиц, их нуждам и запросам, направлять беседу на выявление сути обращения и обстоятельств, способствующих принятию правильного решения.

Особое внимание следует обратить на регистрацию устных обращений при личном приеме граждан, их представителей, представителей юридических лиц. Запись на личный прием может осуществляться в специальной книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, в которой определяется очередность их приема (приложение 29). В этом случае в номенклатуру дел организации включается дело с заголовком «Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц».

В соответствии с вышеуказанной Директивой запись на личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц в государственные органы может осуществляться по телефону или с помощью электронных средств связи.

Поскольку устное обращение может быть повторным, целесообразно в книгу учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц внести графу «Даты, индексы повторных обращений». В эту графу вносится запись о всех обращениях независимо от формы их подачи (письменная, в том числе внесенная в книгу замечаний и предложений, электронная и устная). Учитывая, что в соответствии со статьей 6 Закона об обращениях граждан и юридических лиц заявителю может быть отказано в личном приеме, в книгу также может быть внесена графа «Предыдущие обращения, рассмотренные в ходе личного приема».

Запись на личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц может осуществляться непосредственно в РКК установленной формы (без ведения в организации книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц). Во время личного приема руководителю, уполномоченному им должностному лицу передается заполненная соответствующей службой РКК, в которой затем делается отметка об объявлении ответа гражданину, его представителю, представителю юридического лица в ходе личного приема. В РКК, используемых и для личного приема, могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы с обращениями, рассмотренными в ходе личного приема (наименование должности, инициалы, фамилия уполномоченного должностного лица, ведущего личный прием). На такой РКК вверху справа может быть запись «С личного приема».

Если решение вопроса не относится к компетенции данной организации, гражданам, их представителям, представителям юридических лиц предоставляется необходимая информация (местонахождение, телефон и др. данные) для обращения в соответствующую организацию по компетенции для разрешения их вопросов.

Если вопросы, изложенные в обращении, не могут быть разрешены в ходе личного приема, они излагаются заявителем в письменной форме, и с ними ведется работа как с письменными обращениями.

Контроль за выполнением поручений, данных в ходе личного приема, возлагается на соответствующее структурное подразделение или уполномоченных должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

Следует подчеркнуть значение анализа информации по личному приему граждан, их представителей, представителей юридических лиц. Систематическая работа в данном направлении позволяет увидеть динамику обращений в ходе личного приема, выявить характер и количество вопросов, разрешаемых в организации в ходе личного приема. Это дает возможность выявить «узкие места» в процессе управления, что в дальнейшем может способствовать ускорению процесса принятия решений по вопросам, затронутым в ходе личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц.

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ РКК ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

№ С-50

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина Семенченко Владимир Петрович

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон ул. Одицова, д. 50, кв. 15, 220000, г. Минск, тел. 236 00 00

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон _____

Форма подачи обращения письменная

Дата поступления обращения 20.04.2016

Количество листов обращения 2

Количество листов приложений _____

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение _____

Даты, индексы** повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма Министерство жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, 18.04.2016 № 8-5/1224/С-320

Тематика проведение капитального ремонта

Содержание о недостатках в проведении капитального ремонта

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение _____

Резолюция провести проверку проведения капитального ремонта. Заместитель директора по социальным вопросам и работе с населением А.Е.Заболоцкий. 20.04.2016

Исполнитель главный инженер П.М.Лис

Срок исполнения 18.05.2016

* Указывается при наличии документов, содержащих информацию о результатах предыдущего рассмотрения обращения.

** Проставляется при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

Документ направлен на исполнение _____
Дата направления _____ Срок исполнения _____
Дата исполнения _____
Ход рассмотрения направлен запрос в ОАО «Минскремстрой»
от 22.04.2016 № 3-22/127/С-50. Получен ответ от 10.05.2016
№ 2-1/38
Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____
Результат рассмотрения обращения рассмотрено по существу,
устранены недостатки, направлен ответ
Дата ответа (уведомления) заявителю 18.05.2016 № 3-22/С-50
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного
приема _____
Отметка о снятии с контроля обращение снять с контроля.
Начальник отдела по обращениям граждан и юридических
лиц и контролю за документооборотом С.В.Куприянова.
18.05.2016
Документ подшит в дело № 3-22

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ЗАПОЛНЕНИЮ
РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНЫХ ФОРМ РЕГИСТРАЦИИ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

№ (регистрационный индекс) — регистрационный индекс, присвоенный обращению при поступлении.

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина — указываются фамилия, собственное имя, отчество заявителя; для обращений без подписи делается запись «анонимное».

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон — записываются сведения, указанные гражданином в обращении в соответствии со статьей 12 Закона об обращениях граждан и юридических лиц.

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон — наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение, адрес электронной почты (для электронных обращений), контактный телефон.

Форма подачи обращения — указываются сведения о подаче обращения в письменной, устной или электронной форме.

Дата поступления обращения — дата поступления обращения по почте, в ходе личного приема, на адрес электронной почты, размещенного на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

Количество листов обращения — указывается количество листов поступившего письменного обращения.

Количество листов приложений — указывается количество листов приложений к обращению, в том числе содержащих информацию о результатах его предыдущего рассмотрения (поданных в письменной форме, в том числе внесенных в книгу замечаний и предложений, устных в ходе личного приема, электронных).

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение — указываются даты иден-

тичных обращений, поступивших до истечения установленного законодательством срока исполнения первоначально поданного обращения.

Даты, индексы повторных обращений — указываются даты и регистрационные индексы повторных (предыдущих) обращений; при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса указываются дата и регистрационный индекс предыдущего обращения; при присвоении повторному обращению регистрационного индекса первоначального обращения проставляется только дата первоначального обращения. Указываются все предыдущие обращения независимо от формы подачи (письменные, устные, электронные).

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма — указываются наименование организации, переславшей обращение для исполнения, дата и регистрационный индекс сопроводительного письма, с которым поступило обращение.

Тематика — указывается тема (вопрос или обобщенное название вопросов, к которым относится обращение).

Содержание — указывается краткое содержание поступившего обращения. Формулируется, как правило, с помощью отглагольного существительного в предложном падеже и отвечает на вопрос «о чем?».

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение — указывается краткое содержание поступившего идентичного обращения.

Резолюция — решение руководителя или уполномоченного должностного лица об исполнении или разрешении вопроса, содержащегося в обращении; переносится с обращения или записывается в ходе личного приема.

Исполнитель — указываются наименование должности, инициалы и фамилия исполнителя, указанного в резолюции.

Срок исполнения — указывается дата исполнения документа, указанная в резолюции или в соответствии со статьей 17 Закона об обращениях граждан и юридических лиц. Запись об изменении сроков исполнения производится с указанием нового срока, наименования должности, инициалов и фамилии руководителя, принявшего решение об его изменении.

Документ направлен на исполнение — указывается наименование организации, в которую обращение направлено для исполнения.

Дата направления — указывается дата направления обращения на рассмотрение и исполнение в другую организацию.

Срок исполнения — указывается установленный срок исполнения обращения в организации, пересылающей обращение для исполнения.

Дата исполнения — указывается дата исполнения обращения, направленного для исполнения в соответствующую организацию.

Ход рассмотрения — указывается информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителем своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место.

Отметка о выдаче предписания и его исполнении — указываются дата и индекс предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении; дата и индекс полученного от подчиненной (входящей в состав, систему) организации уведомления о его рассмотрении, результатах рассмотрения; дополнительно могут указываться дата и регистрационный индекс уведомления заявителю о результатах рассмотрения обращения.

Результат рассмотрения обращения — указывается краткое содержание принятого решения по обращению (рассмотрение 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).

Дата ответа (уведомления) заявителю — указывается дата ответа (уведомления) заявителю.

№ ответа (уведомления) — указывается регистрационный индекс ответа (уведомления) заявителю.

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема — указывается принятое руководителем, уполномоченным должностным лицом решение в ходе личного приема, в том числе об оставлении устного обращения, изложенного в ходе

личного приема, без рассмотрения по существу. Может помещаться собственноручная подпись заявителя об ознакомлении с принятым решением.

Отметка о снятии с контроля — указываются наименование должности, инициалы и фамилия лица, принявшего решение о снятии обращения с контроля, дата снятия с контроля.

Документ подшит в дело № _____ — указывается индекс дела по номенклатуре дел организации, в которое помещаются обращение и документы, связанные с его рассмотрением, после исполнения, а также может указываться номер тома после завершения формирования дела.

Приложение 4

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА И ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Дата поступления, регистрационный индекс обращения	Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адреса, адрес электронной почты, контактный телефон	Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон	Форма подачи обращения	Кол-во листов обращения	Кол-во листов приложений	Кол-во листов приложений	Даты и/или номера документов (или сведения о документах) и/или сведения о документах, содержащих обращения или обращения идентичные обращения (или сведения о документах) на первоначальное обращение	Даты, индексы повторных обращений	Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма	Тематика, содержание обращения, идентичных обращений или документов (или сведения о документах) на первоначальное обращение
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
...	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
20.04.2016 № С50Эл	Семенченко Владимир Петрович, ул. Одинцова, д. 50, кв. 15, 220000, г. Минск, тел. 236 00 00		Электронная	2			10.05.2016 № С60Уст 10.06.2016 № С90	Минжилкомхоз 19.04.2016 № 85/1224/С320	Проведение капитального ремонта. О недо- статках в проведении капитального ремонта
25.04.2016 № ЮЛ151		ОАО «Гарант», ул. Гая, 50, оф. 10, 220051, г. Минск, тел. 274 74 74	Письменная	1					Организа- ция работы с документами. О научно- технической обработке документов
10.05.2016 № С60Уст	Семенченко Владимир Петрович, ул. Одинцова, д. 50, кв. 15, 220000, г. Минск, тел. 236 00 00		Устная				10.06.2016 № С90		Проведение капитального ремонта. О недо- статках в проведении капитального ремонта

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
10.06.2016 № С90	Семенченко Владимир Петрович, ул. Одицова, д. 50, кв. 15, 220000, г. Минск, тел. 236 00 00		Письменная	2		12.06.2016 15.06.2016			Проведение капитального ремонта. О недо- статках в проведении капитального ремонта

Резолюция	Документ направлен на исполнение, дата направления	Срок исполнения	Дата исполнения	Ход рассмотрения	Отметка о выдаче предписания и его исполнении	Результат рассмотрения обращения, дата и индекс ответа (уведомления)	Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема	Отметка о снятии с контроля	Документ подшит в дело №
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
...			
Главному инженеру П.М.Лип-		14.05.2016		Направлен запрос в ОАО		Рассмотрено по существу,		Обращение снять с конт-	3-22

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
<p>11 ницкому. Про- вести проверку проведения капитально- го ремонта. Заместитель директора по социальным вопросам и работе с населением А.Е.Заболоцкий. 20.04.2016</p>				<p>15 «Минскрем- строй» от 22.04.2016 № 322/127/С50. Получен ответ от 10.05.2016 № 21/38</p>		<p>17 исправлены недостатки, направлен ответ 13.05.2016 № 322/С50</p>		<p>19 роля. Нач. отдела делопроиз- водства А.В.Сидорчук. 13.05.2016</p>	
<p>Нач. отдела делопроиз- водства А.В.Сидорчук. Изучить вопрос о возможности заключения договора о научно- технической обработке документов.</p>						<p>Рассмотрено по существу, направлен ответ 30.04.2016 № 322/ЮЛ51</p>		<p>Обращение сняты с контроля. Нач. отдела делопроиз- водства А.В.Сидорчук. 30.04.2016</p>	3-22

11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Директор Н.К.Иваницкий. 26.04.2016							Разъяснено в ходе личного приема	Нач. отдела делопроиз- водства А.В.Сидорчук. 10.05.2016	
Главному инже- неру П.М.Лип- ницкому. Дополнительно провести про- верку проведе- ния капиталь- ного ремонта. Директор Н.К.Иваницкий. 10.06.2016						Рассмотрено по существу, направлен ответ 20.06.2016 № 322/С90		Обращение сняты с контроля. Нач. отдела делопроиз- водства А.В.Сидорчук. 20.06.2016	3-22

Приложение 5

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ОТВЕТОВ
(УВЕДОМЛЕНИЙ) НА ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН,
ВНЕСЕННЫЕ В КНИГУ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Дата ответа (уведомления)	Индекс ответа (уведомления)	Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес места жительства (места пребывания) гражданина, контактный телефон	Порядковый номер записи, на который дается письменный ответ, и дата внесения записи	Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечания и (или) предложения	Примечание
1	2	3	4	5	6
...
20.03.2016	4-8/30-В	Василевич Татьяна Владимировна, ул. Мира, 10, 220121, г. Минск, тел. 220 20 00	№ 50 10.03.2016	Рассмотрено по существу, график личного приема заявителей в организации пересмотрен	

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ОТВЕТА
НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшаячая арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>29.06.2016</u> № <u>2-3/И-49</u>	Иваненко И.И.
На № _____ ад _____	ул. Строителей, д. 50, кв. 24 220010, г. Минск

Ваше обращение, поступившее в _____,
(наименование организации)
было рассмотрено.

Проведена проверка обеспечения сохранности документов
по личному составу в _____.
(наименование организации)

Проверкой установлено, что лицевые счета по начислению
заработной платы работникам за _____ гг. не сохранились.

С учетом изложенного Ваше обращение оставлено без
рассмотрения по существу. Решение по обращению может быть
обжаловано в суд.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ОТВЕТА
НА ОБРАЩЕНИЕ ГРАЖДАНИНА

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>29.06.2016</u> № <u>2-3/С-49</u>	Сидоровичу Н.Н.
На № _____ ад _____	ул. Лесная, д. 10, кв. 28
	223040, г. Березино
	Минской обл.

В ответ на Ваше обращение сообщаем, что данными о номинальной начисленной среднемесячной заработной плате инженера комплектации в строительных организациях _____ не располагает.
(наименование организации)

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

Приложение 8

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА
О ПЕРЕСЫЛКЕ КОПИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшаячая арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>29.06.2016</u> № <u>2-3/50/A-49</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Направляем для рассмотрения по вопросам, входящим в Вашу компетенцию, копию обращения гражданина Агеева Н.С.

О результатах рассмотрения просим информировать заявителя.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Наименование должности руководителя организации	Подпись	Расшифровка подписи
--	---------	---------------------

Приложение 9

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА
О ПЕРЕСЫЛКЕ КОПИИ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>29.06.2016</u> № <u>2-3/50/A-49</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Направляем копию обращения гражданина Агеева Н.С.,
поступившего в _____
(наименование организации)

Просим рассмотреть вопросы, относящиеся к Вашей
компетенции, и о результатах информировать заявителя.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

Приложение 10

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ГРАЖДАНИНУ
О ПЕРЕСЫЛКЕ КОПИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшаячая арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>29.06.2016</u> № <u>2-3/И-49-Ув</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

По вопросам, изложенным в Вашем обращении и
относящимся к компетенции _____,
(наименование организации),
сообщаем следующее: _____.
(изложение решения вопроса)

Решение других вопросов, поставленных в обращении,
входит в компетенцию _____,
(наименование организации),
на рассмотрение которой направлена копия Вашего обращения.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ГРАЖДАНИНУ
О ПЕРЕСЫЛКЕ КОПИИ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>29.06.2016</u> № <u>2-3/И-49-Ув</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Ваше обращение, поступившее в _____,
(наименование организации),
рассмотрено.

По вопросам, входящим в компетенцию _____,
(наименование организации),
сообщаем следующее: _____.
(изложение решения вопроса)

По существу решения других вопросов копия Вашего
обращения направлена по компетенции в _____.
(наименование организации)

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

Приложение 12

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ГРАЖДАНИНУ
О ПЕРЕСЫЛКЕ ЕГО ОБРАЩЕНИЯ ДЛЯ ИСПОЛНЕНИЯ

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшаячая арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>05.07.2016</u> № <u>4-5/P-73-Ув</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Ваше обращение, поступившее в _____,
(наименование организации)
направлено для рассмотрения и подготовки ответа по существу
поставленных Вами вопросов в _____.
(наименование организации)

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА
О ПЕРЕСЫЛКЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА
С УВЕДОМЛЕНИЕМ ВЫШЕСТОЯЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
О ПРИНЯТОМ РЕШЕНИИ

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>05.07.2016</u> № <u>4-5/30/И-73</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Направляем заявление гражданки Ивановой А.П. об утрате
наимателем _____ документов по

(наименование организации)

личному составу, подтверждающих ее работу в данной
организации и необходимых для начисления пенсии.

О результатах рассмотрения заявления просим сообщить
гражданке Ивановой А.П. и управлению по труду, занятости и
социальной защите Минского райисполкома в установленный
законодательством срок.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ СОПРОВОДИТЕЛЬНОГО ПИСЬМА
О ПЕРЕСЫЛКЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА
С УВЕДОМЛЕНИЕМ ВЫШЕСТОЯЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
О ПРИНЯТОМ РЕШЕНИИ

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>28.06.2016</u> № <u>4-5/100/С-30</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Направляем для рассмотрения заявление гражданина
Сидорина В.Н., поступившее в _____.
(наименование организации)

О результатах рассмотрения просим сообщить заявителю
до 10.07.2016 и в наш адрес.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ
ВЫШЕСТОЯЩЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
О РЕЗУЛЬТАТАХ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ
ГРАЖДАНИНА

Государственный герб
Республики Беларусь

Наименне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Наименне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>11.07.2016 № 4-5/С-30-Ув</u>	Адресат
На <u>№ 3-8/С-30/5 ад 03.07.2016</u>	

Сообщаем, что по Вашему поручению рассмотрено поступившее обращение гражданина Сидорина В.Н. Ответ заявителю направлен 10.07.2016.

Приложение: копия ответа заявителю на 2 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЗАПРОСА
СТОРОННЕЙ ОРГАНИЗАЦИИ
О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ
ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАНИНА

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшаячая арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>25.06.2016</u> № <u>4-5/100/Г-55</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

В _____ поступило обращение гражданина
(наименование организации)

Григоровича С.С. В связи с возникающими в процессе
рассмотрения обращения вопросами просим выслать в наш
адрес сведения о _____.
(перечень запрашиваемых сведений)

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ГРАЖДАНИНУ
О ПРИЧИНАХ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ
БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

Государственный герб
Республики Беларусь

Наименне вышэйстаячай арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Наименне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>20.07.2016</u> № <u>4-5/В-59-Ув</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Ваше повторное обращение рассмотрено в _____.
(наименование организации)

Сообщаем, что по результатам рассмотрения Вашего предыдущего обращения Вам в установленном порядке был направлен исчерпывающий ответ.

В связи с тем, что в поступившем обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, Ваше повторное обращение не обосновано и в соответствии со статьей 15 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» переписка с Вами по данному вопросу прекращается.

Возвращаем оригиналы документов, приложенные к обращению.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ УВЕДОМЛЕНИЯ ГРАЖДАНИНУ
О ПРИЧИНАХ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЯ
БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшаячая арганізацыі	Наименование вышестоящей организации
Найменне арганізацыі	Наименование организации
Паштовы адрас	Почтовый адрес
Камунікацыйныя даныя	Коммуникационные данные
Камерцыйныя даныя	Коммерческие данные
<u>20.07.2016</u> № <u>4-5/В-59-Ув</u>	Адресат
На № _____ ад _____	

Ваше письменное обращение, поступившее в _____,
(наименование организации)
оставлено без рассмотрения по существу в связи с тем, что в
нем отсутствует личная подпись.

Возвращаем оригиналы документов, приложенные к
обращению.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ПРЕДПИСАНИЯ
О НАДЛЕЖАЩЕМ РЕШЕНИИ ВОПРОСОВ, ИЗЛОЖЕННЫХ
В ОБРАЩЕНИИ ГРАЖДАНИНА (НА ОБЩЕМ БЛАНКЕ)

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшатай
арганізацыі

Наименование вышестоящей
организации

Найменне арганізацыі

Наименование организации

ПРАДПІСАННЕ

ПРЕДПИСАНИЕ

20.07.2016 № 4-5/В-59/5

г. Мінск

г. Минск

О надлежащем решении вопросов,
изложенных в обращении

В результате проверки сведений, содержащихся в
обращении _____,
(фамилия, инициалы гражданина, дата обращения)

выявлены _____.
(нарушения и факты ненадлежащего рассмотрения обращения гражданина)

Учитывая, что _____
(наличие оснований для положительного решения

_____ ,
вопросов, изложенных в обращении гражданина)
руководителю _____
(наименование организации, указание мероприятий

_____ .
по надлежащему рассмотрению обращения гражданина)
Срок исполнения предписания _____ .
(дата исполнения)

О результатах положительного решения изложенных в
обращении _____ вопросов в течение трех
(фамилия, инициалы гражданина)

рабочих дней с момента его исполнения сообщить _____
(наименование вышестоящей организации)

и автору обращения.

Наименование должности
руководителя организации

Подпись Расшифровка подписи

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ
ОТПРАВЛЯЕМЫХ (ИСХОДЯЩИХ) ПРЕДПИСАНИЙ О НАДЛЕЖАЩЕМ РЕШЕНИИ ВОПРОСОВ,
ИЗЛОЖЕННЫХ В ОБРАЩЕНИИ ЗАЯВИТЕЛЯ

Дата и индекс предписания	Корреспондент (наименование подчиненной входящей в состав, систему) организации, которой направляется предписание)	Содержание предписания	Автор обращения, его содержание (могут быть указаны дата и индекс обращения)	Срок исполнения	Отметка об исполнении предписания	
					Дата и индекс полученного уведомления от подчиненной (входящей в состав, систему) организации об исполнении предписания	Дата и индекс ответа заявителю о рассмотрении обращения
1	2	3	4	5	6	7

Примечание. Сведения, включенные в графу 6, переносятся в РКК при заполнении реквизита «Отметка о выдаче предписания и его исполнении».

Приложение 21

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА ЖУРНАЛА РЕГИСТРАЦИИ ПОЛУЧАЕМЫХ (ВХОДЯЩИХ) ПРЕДПИСАНИЙ
О НАДЛЕЖАЩЕМ РЕШЕНИИ ВОПРОСОВ, ИЗЛОЖЕННЫХ В ОБРАЩЕНИИ ЗАЯВИТЕЛЯ

Дата и индекс предписания	Корреспондент (наименование вышестоящей организации, от которой получено предписание)	Содержание предписания	Резолюция	Срок исполнения	Дата и индекс рассматриваемого обращения	Отметка об исполнении предписания	
						Дата и индекс уведомления вышестоящей организации о рассмотрении обращения	Дата и индекс ответа заявителю о рассмотрении обращения
1	2	3	4	5	6	7	8

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ
О ПРИВЛЕЧЕНИИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ,
ДОПУСТИВШИХ НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН,
К ДИСЦИПЛИНАРНОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТИ

Государственный герб
Республики Беларусь

Наименне вышэйстаячай
арганізацыі

Наименование вышестоящей
организации

Наименне арганізацыі
ПРАДСТАЎЛЕННЕ

Наименование организации
ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

20.04.2016 № 3-5/40

г. Мінск

г. Минск

О привлечении должностных лиц
к дисциплинарной ответственности

По итогам проверки порядка рассмотрения обращений
граждан в _____
(наименование подчиненной (входящей в состав, систему) организации)
установлено, что _____
(наименования должностей, инициалы, фамилии должностных лиц)
допущены _____.
(факты нарушения порядка рассмотрения обращений граждан)

Руководителю _____
(наименование подчиненной (входящей в состав, систему) организации)
привлечь должностных лиц, допустивших нарушение порядка
рассмотрения обращений граждан, к дисциплинарной
ответственности.

О принятых мерах сообщить в _____
(наименование вышестоящей организации,

дата представления сведений)

Наименование должности
руководителя организации

Подпись Расшифровка подписи

ВЫПИСКА ИЗ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ ОРГАНИЗАЦИИ

Наименование вышестоящей
организации

УТВЕРЖДАЮ

Наименование организации

Наименование должности
руководителя организации

ВЫПИСКА ИЗ НОМЕНКЛАТУРЫ ДЕЛ

Подпись _____
Расшифровка
подписи

№ _____

Дата

г. Минск

на 2016 год

Индекс дела	Название раздела (подраздела), заголовок дела (тома, части)	Количество дел (томов, частей)	Срок хранения дела (тома, части) и № пунктов по перечню	Примечание
1	2	3	4	5
	10. Работа с обращениями граждан и юридических лиц			
10-1	Приказы руководителя организации по основной деятельности. Копии		3 года п. 21.1	Подлинники в канцелярии (дело 1-4)
10-2	Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц		Постоянно п. 28	
10-3	Должностная инструкция специалисту по работе с обращениями граждан и юридических лиц		50 лет п. 30	После замены новыми

1	2	3	4	5
10-4	Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением		5 лет ЭПК п. 76	В случае неоднократного обращения — 5 лет ЭПК с даты последнего обращения. Предложения по улучшению деятельности организации, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества — постоянно
10-5	Документы о состоянии работы по рассмотрению обращений граждан, в том числе индивидуальных		Постоянно п. 77.1	

1	2	3	4	5
	ных предпринимателей, и юридических лиц (докладные записки, справки, сводки и др.)			
10-6	Книга замечаний и предложений		5 лет п. 80	После окончания ведения и передачи в архив организации
10-7	Документы о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (копии ответов, справки, информации, переписка и др.)		5 лет п. 81	После окончания ведения и передачи в архив организации книги замечаний и предложений
10-8	Документы о состоянии работы по рассмотрению замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (справки, сводки, переписка и др.)		Постоянно п. 82.1	
10-9	Графики личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц		1 год п. 83	После замены новыми
10-10	Графики проведения «прямых телефонных		1 год п. 84	После замены новыми

1	2	3	4	5
	линий» и «горячих линий»			
10-11	Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц*		5 лет п. 85	
10-12	Документы о рассмотрении обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «прямых телефонных линий» (докладные записки, справки, переписка и др.)		5 лет п. 86	
10-13	Регистрационно-контрольные карточки регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц		5 лет п. 78	
10-14	Регистрационно-контрольные карточки регистрации предписаний о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращениях граждан, в том числе индивиду-		5 лет п. 79	

* В случае осуществления предварительной записи на личный прием в РКК — в номенклатуру дел не включается.

1	2	3	4	5
	альных предпринимателей, и юридических лиц			
10-15	Регистрационно-контрольные карточки регистрации обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе «прямых телефонных линий»		5 лет п. 87	
10-16	Документы о результатах проведения проверок, проводимых в рамках ведомственного контроля, за соблюдением порядка рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (акты (справки), сведения, переписка и др.) [*]		5 лет ЭПК п. 89	При условии проведения следующей проверки
10-17	Документы о результатах проведения проверок соблюдения порядка ведения и хранения книги замечаний и предложений (акты (справки), сведения, переписка и др.) [*]		5 лет ЭПК п. 91	При условии проведения следующей проверки

^{*} В случае проведения проверки в течение делопроизводственного года включаются в номенклатуру дел под резервным индексом.

1	2	3	4	5
10-18	Выписка из номенклатуры дел организации		3 года п. 94	
10-19				
10-20				

Заведующий канцелярией Подпись Расшифровка подписи

Верно

Делопроизводитель Подпись Расшифровка подписи

Дата

ПРИМЕР ЗАПОЛНЕНИЯ РКК РЕГИСТРАЦИИ
ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ,
ПОСТУПИВШИХ В ХОДЕ «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ»

№ С-30-ПЛ*

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) Савич
Иван Петрович

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) ул. Солнечная, д.10, 220004, г. Минск, тел. 305 20 10

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) _____

Дата поступления 09.11.2016

Тематика проведение капитального ремонта

Содержание нарушение сроков проведения работ в ходе капитального ремонта

Резолюция подготовить ответ до 15.11.2016. Зам. директора А.В.Зайцев. 09.11.2016

Исполнитель инспектор кадровой службы В.С.Демченко

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения решено положительно, направлен ответ от 15.11.2016 № 3-3/А-30-ПЛ

Отметка о снятии с контроля снято с контроля. Начальник отдела делопроизводства О.Г.Колосов. 15.11.2016

Документ подшит в дело № 3-3

* ПЛ — условное обозначение обращения, поступившего в ходе «прямой телефонной линии».

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА СВОДКИ
С ОБОБЩЕНИЕМ РЕЗУЛЬТАТОВ РАБОТЫ
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

СВОДКА

с обобщением результатов работы
с обращениями граждан и юридических лиц

за _____
(период)

1. Всего поступило обращений:
в том числе:
письменных _____,
из них включенных в книгу замечаний и предложений _____
устных _____
электронных _____
повторных _____
2. Сроки рассмотрения:
в установленный законодательством срок _____
с нарушением сроков _____
с перенесенными сроками исполнения _____
находятся на контроле по состоянию на _____
3. От кого получены обращения:
от граждан, в том числе индивидуальных
предпринимателей _____
от юридических лиц _____
от вышестоящих организаций _____
от редакций газет и журналов _____
переслано для исполнения из других организаций _____
...
4. Вопросы, содержащиеся в обращениях:
о нарушениях законных прав, свобод и (или) законных
интересов заявителей _____
о трудоустройстве _____
по жилищным вопросам _____
...
5. Порядок рассмотрения:
рассмотрено в центральном аппарате _____
рассмотрено в ходе выездного личного приема _____
направлено для рассмотрения _____

6. Регионы, из которых поступили обращения:

...

7. Результат рассмотрения:

рассмотрено по существу _____

оставлено без рассмотрения по существу _____

отозвано _____

Наименование

должности составителя

Подпись

Расшифровка подписи

Приложение 26
СВОДКА О НЕИСПОЛНЕННЫХ ОБРАЩЕНИЯХ ЗАЯВИТЕЛЕЙ ПО СОСТОЯНИЮ НА 2016 ГОД

№ п/п	Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина	Наименование юридического лица	Дата, индекс обращения	Краткое содержание	Срок исполнения	Причины неисполнения
1	2	3	4	5	6	7
...
3	Шапович Дмитрий Васильевич		10.06.2016 № Ш-25	О ходе проведения капитального ремонта	09.07.2016	Ответ на запрос, направленный в _____ (наименование _____ организации) получен с нарушением установленных сроков

СПРАВКА О РЕАЛИЗАЦИИ ПРЕДЛОЖЕНИЙ ГРАЖДАН

№ п/п	Содержание вопроса	Количество	Реализовано на 01.01.2016	Предусмотрено планом на 2016 г.	Предусмотрено перспективным планом на 2016—2020 гг.
1	2	3	4	5	6
...
5	Открытие новых торговых организаций	3	2	—	1

СПРАВКА О ПРИЧИНАХ ПОВТОРНЫХ ОБРАЩЕНИЙ
ЗАЯВИТЕЛЕЙ

№ п/п	Содержание вопроса	Причины повторных обращений (количество повторных обращений, ед.)			
		Длительность исполнения	Некачественно подготовленный ответ	Неудовлетворенность заявителя ответом	Несоответствие с направлением в другие организации
1	2	3	4	5	6
...
5	Работа организаций здравоохранения	1	2	3	2

Приложение 29

ПРИМЕРНАЯ ФОРМА КНИГИ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН,
В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ,
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

№ п/п	Дата приема, время приема	Фамилия, собственное имя, отчество (если такового имеется) либо инициалы гражданина, адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон	Наименование и место нахождения юридического лица, контактный телефон	Документ, удостоверяющий личность	Содержание вопроса	Дата и индекс предыдущего обращения	Наименование должности, фамилия лица, ведущего прием	Отметка об объявлении ответа в ходе личного приема
1	2	3	4	5	6	7	8	9
...
15	10.10.2016 10 ³⁰	Юрковец Андрей Владимирович, ул. Заславская, д. 30, кв. 126, 220014, г. Минск, тел. 280 20 65		Паспорт № _____ серия _____, выдан _____	О работе городского транспорта	...	Зам. директора В.А.Меркулов	Маршрут автобуса № _____ планируется продлить до _____

Нормативное производственно-практическое издание

**Методические рекомендации по ведению делопроизводства по
обращениям граждан и юридических лиц
в государственных органах, иных организациях**

Редакторы: *Т. В. Соловей, Е. В. Хмелевская*
Компьютерная верстка *П. О. Резванова*

Подписано в печать 04.07.2017. Формат 60×84^{1/16}.

Бумага «Гознак» 65 г/м². Ризография.

Усл. печ. л. 6,04. Уч.-изд. л. 3,68. Тираж 100 экз. Заказ 4.

Белорусский научно-исследовательский институт документоведения
и архивного дела (БелНИИДАД). Свидетельство о государственной регистрации
издателя, изготовителя и распространителя печатных изданий от 24.03.2014.

Ул. Кропоткина, 55, 220002, г. Минск.

