

# Порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц

## Инструкция

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Государственном учреждении образования «Вилейская гимназия № 1 «Логос»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Государственном учреждении образования «Вилейская гимназия № 1 «Логос» (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 г. №1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» и определяет порядок рассмотрения и осуществления делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), а именно:

*обращение* – индивидуальные или коллективные заявление, 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, если не определено иное, – 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, – гражданин);

*заявитель* – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение;

*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 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* – обращение, поступившее в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу два и более раза;

*книга замечаний и предложений* – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) и (или) предложений о деятельности организации качестве выполняемых работ, оказываемых услуг.

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

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства с использованием журнальной регистрационно-контрольной формы, за исключением обращений, внесенных в книгу замечаний и (или) предложений.

Журнальная регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению.

В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется централизованно.

Лицо, уполномоченное осуществлять делопроизводство по обращениям заявителей, назначается приказом директора гимназии.

5. Поступающие в гимназию обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в управление в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

7. При поступлении в гимназию электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

8. Конверты от поступивших письменных обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

9. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам на обращения, в том числе ответам, направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в гимназии.

10. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в управление, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

11. Обращения заявителей, поступившие в управление из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в государственный орган, иную организацию присваивается регистрационный индекс первого обращения или очередной регистрационный индекс.

13. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение директору гимназии.

Поручения директора гимназии о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

14. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме (журнале).

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

15. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в гимназии ведется с использованием журналов.

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

16. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

Решение о снятии с контроля обращений принимает директор гимназии или уполномоченные им должностные лица.

17. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

18. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 6.38-2016 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

19. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

20. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона, а именно:

письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

21. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в журнале, в которой зарегистрированы устные обращения.

22. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются директором гимназии или уполномоченными им должностными лицами.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются директором гимназии или уполномоченными им должностными лицами и остаются в делопроизводстве гимназии.

23. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

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 или электронной форме.

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

24. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона, а именно:

письменные ответы на письменные обращения излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, индивидуальных предпринимателей и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Письменные ответы на письменные обращения подписываются директором гимназии или уполномоченными им должностными лицами.

25. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в государственном органе, иной организации формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

26. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

27. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

28. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

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

30. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Руководством гимназии в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

31. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

32. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив гимназии через год после завершения делопроизводства по ним.

33. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве гимназии.

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

## 2. ПОРЯДОК ПОДАЧИ И ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОФОРМЛЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ

35. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Обращения подаются в организацию, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

36. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

В случае, если срок, указанный в части первой настоящего пункта, пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или индивидуального предпринимателя, и жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим Законом.

37. Требования, предъявляемые к обращениям:

37.1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

37.2. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в подпункте 37.4. должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

37.3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.



37.4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

37.5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

37.6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

37.8. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

### 3. ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

38. Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию гражданина.

39. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и предложения граждан о деятельности гимназии.

40. Книга ведется в соответствии с Положением о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложении».

41. Для ведения и хранения книги приказом директора гимназии определяется место нахождения книги и назначается лицо, ответственное за ведение и хранение книги (далее - ответственное лицо).

Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на информационных стендах гимназии.

42. В книгу вносятся замечания и предложения граждан, непосредственно касающиеся деятельности гимназии.

Не подлежат обязательному рассмотрению изложенные в книге замечаний и предложений вопросы, не относящиеся к деятельности гимназии, жалобы и заявления, для которых предусмотрен иной порядок направления и рассмотрения.

43. Ответственное лицо обязано:  
хранить и вести книгу в порядке, установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 и настоящей Инструкцией;

предъявлять книгу по первому требованию гражданина;

вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан не позднее последнего дня срока рассмотрения замечания и предложения;

хранить вместе с книгой копии ответов, информацию об отказе в удовлетворении замечаний или предложений, уведомлений граждан о продлении срока их рассмотрения;

выполнять иные обязанности, предусмотренные законодательством Республики Беларусь.

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

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

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

#### 4. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

47. Во всем остальном, не нашедшем отражение в настоящей Инструкции, необходимо руководствоваться действующим законодательством Республики Беларусь.