

УТВЕРЖДЕНО:
Приказ государственного
предприятия «ПМК-5
г. Пинска»
от 11.05.2023 № 88-09

ИНСТРУКЦИЯ
об организации работы с обращениями
граждан и юридических лиц в
государственном предприятии
«ПМК-5 г. Пинска»

ГЛАВА I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственном предприятии «ПМК-5 г. Пинска» (далее – Инструкция) разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон «Об обращениях граждан и юридических лиц»), Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений».

2. Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) граждан, индивидуальных предпринимателей и представителей юридических лиц (далее – заявители) в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» (далее – предприятие), порядок ведения делопроизводства по обращениям заявителей, порядок организации личного приема заявителей и является локальным правовым актом.

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на переписку (запросы) с государственными органами и организациями (их структурными подразделениями) при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами и при осуществлении административных процедур.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей на предприятии, ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется лицом, на которое возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям заявителей.

5. Ответственность за организацию работы с обращениями заявителей возлагается на начальника предприятия, руководителей структурных подразделений в соответствии с распределением обязанностей.

6. Работа с обращениями заявителей является прямой обязанностью работников государственного предприятия «ПМК-5 г. Пинска».

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

7. Электронные обращения размещаются в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

8. Все поступившие на предприятие обращения заявителей принимаются специалистом ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей и регистрируются в установленном настоящей Инструкцией порядке в день их поступления;

9. Регистрация обращений заявителей осуществляется в электронном виде в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, которая размещается на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы, доступ к которой обеспечивается посредством сайта <https://обращения.бел>. (далее – Система обращений).

Алгоритм работы в Системе обращений осуществляется с помощью руководства пользователя, разработанного и утвержденного республиканским унитарным предприятием «Центр цифрового развития» Министерства связи и информатизации Республики Беларусь (прилагается).

10. Письменные и электронные обращения заявителей, поступившие в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

11. Регистрационный штамп ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте, на нем указывается дата регистрации и регистрационный индекс.

12. Регистрационный индекс на регистрационном штампе указывать согласно действующей номенклатуре дел в государственном предприятии «ПМК-5 г. Пинска» согласно регистрации.

13. Обращениям заявителей присваивается регистрационный индекс, присваемого письменным и устным обращениям граждан и юридических лиц согласно номенклатуры дел предприятия и порядкового номера поступившего обращения (например, «01-07/02», где «01-07» – индекс по номенклатуре, «02» – порядковый номер поступившего обращения).

14. При регистрации обращений юридических лиц регистрационный индекс дополняется буквой «Ю».

15. При регистрации электронных обращений, присваивается регистрационный индекс согласно номенклатуре дел предприятия, индекс дополняется буквой «Э».

16. При регистрации электронных обращений юридических лиц регистрационный индекс дополняется буквами «ЭЮ».

17. При регистрации поручений, данных должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению обращений заявителей, присваивается регистрационный индекс, который дополняется буквой «П».

18. При регистрации поручений, данных должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению обращений юридических лиц, регистрационный индекс дополняется буквами «ПЮ».

19. При регистрации поручений, данных должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению электронных обращений, регистрационный индекс дополняется буквами «ПЭ».

20. При регистрации поручений, данных должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению электронных обращений юридических лиц, регистрационный индекс дополняется буквами «ПЭЮ».

21. Всей переписке по обращениям заявителей присваивается входящий регистрационный индекс обращения.

22. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения на предприятие в течение календарного года, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, 01-07/2/1, где «01-07» – индекс согласно номенклатуры, «2» – порядковый номер поступившего обращения, «1» – дополнительный порядковый номер).

Учет обращений, повторно поступивших на предприятие, при регистрации в электронном виде, отображается путем создания отметки на вкладке «Повторное обращение».

23. При поступлении на предприятие нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления заявителю ответа (уведомления) на первоначальное обращение, ему направляется общий ответ (уведомление) в сроки, установленные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц» для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

24. Повторные обращения при их поступлении в течение календарного года учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения заявителя с добавлением дополнительного порядкового номера (например, 01-07/2/1) и делается отметка: «Повторно».

Повторные обращения заявителей при их поступлении не в течение календарного года учитываются под регистрационным индексом нового обращения заявителя без добавления дополнительного порядкового номера (например, 01-07/3) и делается отметка: «Повторно».

При регистрации повторных обращений заявителей подбираются все предшествующие обращения за три последних года.

25. Письменным обращениям заявителей, полученным на личном приеме, присваивается регистрационный индекс устного обращения заявителей.

26. При поступлении обращения нарочным с требованием заявителя осуществить регистрацию в его присутствии, на копии обращения, произведенной ответственным специалистом за ведение делопроизводства по обращениям заявителей с оригинала, учиняется запись о его получении с указанием даты, должности и подписи ответственного специалиста за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, регистрационный номер при этом может не проставляться.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ И ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

27. После регистрации, поступившие в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» письменные и электронные обращения заявителей, предварительно анализируются ответственным работником за электронные обращения граждан, который направляет для рассмотрения начальнику предприятия.

28. Все письменные и электронные обращения заявителей после рассмотрения начальником возвращаются ответственному специалисту за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

29. При рассмотрении обращения в государственном предприятии «ПМК-5 г. Пинска» поручения начальника оформляются в форме резолюции. Резолюция оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению, при этом она является его составной частью.

32. По письменным и электронным обращениям, рассмотрение которых определено на предприятии, готовится проект ответа.

33. В случаях, когда резолюцией начальника предприятия определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю за подписью начальника предприятия является стоящий в резолюции первый исполнитель, если в ней не указано иное, остальные исполнители являются соисполнителями. Изменение исполнителя допускается только по письменному согласованию с начальником предприятия.

34. Исполнителю документы по результатам рассмотрения обращения (копии), соисполнителями направляются (почтой, факсом, электронной почтой или курьером) не позднее, чем за два рабочих дня до истечения контрольного срока, если в резолюции не указано иное, а оригиналы документов по рассмотрению обращений соисполнителями направляются ответственному специалисту за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

35. По результатам выполнения поручения начальника, заявителю направляется ответ (уведомление) за подписью начальника:

ответ на письменное или устное обращение направляется почтовой связи по указанному заявителем адресу;

ответ на электронное обращение направляется в Системе обращений. По желанию заявителя ответ на электронное обращение может быть направлен в письменном виде.

36. Решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу принимает начальник предприятия. Заявителю в течение пяти рабочих дней направляется письменное уведомление, подготовленное по поручению начальника, с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, прилагаемых к обращению.

37. Коллективное обращение тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию предприятия, подлежит рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этого обращения.

В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства с просьбой проинформировать других заявителей.

38. Решение о прекращении производства по повторным обращениям, поступившим в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска», принимается начальником предприятия на основании предложений исполнителя (исполнителей), по обращениям, поступившим в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска».

39. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

40. Обращения, направленные в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» вышестоящими государственными органами, должностными лицами, рассматриваются на предприятии в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь и настоящей Инструкцией.

41. Ответы на обращения заявителей (письменные уведомления) даются (направляются) в сроки, установленные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

42. Начальник предприятия, исходя из объема разрешаемых вопросов, может уменьшать сроки рассмотрения обращений в пределах сроков, установленных Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

43. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений на предприятии.

44. Срок рассмотрения обращений, поступивших в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» из вышестоящих органов и находящихся у них на контроле, исчисляется с даты, указанной на поручении или сопроводительном письме органа, направившего обращение.

45. Обращение заявителя считается рассмотренным по существу, если решены все изложенные в нем вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителя и ему направлен письменный ответ.

46. Ответы на обращения, поступившие в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска», направляются на фирменном бланке.

47. Ответы заявителям с указанием принятых по обращению мер или доводов отклонения обращения подписываются начальником предприятия.

48. Ответы высшим должностным лицам Республики Беларусь, вышестоящим органам, подписывает начальник предприятия.

49. Контроль за сроками рассмотрения обращений заявителей на предприятии ведется ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей.

50. Обращения заявителей, на которые даются промежуточные ответы (уведомления), с контроля не снимаются.

51. Ответственный за ведение делопроизводства по обращениям заявителей может продлевать сроки рассмотрения обращений, на которые даны промежуточные ответы, до решения изложенных в них вопросов или совершения определенных действий (выполнения работ, оказания услуг).

В случае досрочного решения вопросов исполнитель в течение трех дней с момента их решения информирует государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» и заявителей.

52. Контроль завершается, если все поставленные в обращении заявителя вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы по существу в установленные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц» сроки.

53. Снятие с контроля обращений производится только после предоставления специалистами, рассматривающими обращения, всех относящихся к ним документов, подтверждающих законность принятых решений и обоснованность данных ответов.

Должностное лицо, рассматривающее обращение заявителя по поручению начальника предприятия, несет персональную ответственность за полное и всестороннее рассмотрение обращения заявителя с учетом информации соисполнителей, указанных в поручении.

54. Решение о снятии с контроля обращений принимается начальником предприятия.

55. Ход рассмотрения обращений заявителей отражается в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

56. После рассмотрения всех изложенных в обращении заявителя вопросов на окончательном ответе заявителю делается отметка об исполнении и направлении в дело начальником предприятия.

ГЛАВА 4 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

57. Личный прием граждан, проводится начальником предприятия по графику личного приема.

58. График личного приема размещается на предприятии, в местах, доступных для ознакомления посетителей.

59. В случае отсутствия по уважительной причине начальника предприятия, осуществляющего личный прием, личный прием осуществляет главный инженер предприятия по утвержденному начальником предприятия графику личного приема.

60. Прием посетителей с целью предварительного консультирования, разъяснения им порядка личного приема, прием обращений, других документов, осуществляется ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей ежедневно в рабочее время по телефону или с помощью электронных средств связи.

61. При проведении личного приема граждан и представителей юридических лиц начальником предприятия, применение технических средств (аудио- и видеозапись) возможно только с согласия лица, проводящего личный прием заявителей, прием посетителей.

В случае применения технических средств без согласия, а также при употреблении заявителями, посетителями в ходе приема нецензурных либо оскорбительных слов или выражений, прием может быть приостановлен или прекращен.

62. Начальник предприятия, либо лицо его заменяющее – главный инженер, проводящие личный прием, в пределах своей компетенции принимают решения о чем делается соответствующая отметка.

63. В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение излагается в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений. По обращению в карточке личного приема дается поручение.

64. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

65. Персональную ответственность за организацию личного приема несет начальник предприятия.

66. График личного приема начальника предприятия размещается на стенде предприятия и на входной двери кабинета начальника предприятия.

67. Учет посетителей, обратившихся на личный прием, к начальнику предприятия ведется в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

При регистрации обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, поступивших в ходе личного приема, регистрационный индекс дополняется буквой «Л».

При регистрации обращений руководителей (представителей) юридических лиц, поступивших в ходе личного приема, регистрационный индекс дополняется буквами «ЛЮ».

68. Поручения, данные по итогам личного приема начальником предприятия, передаются ответственному специалисту за ведение

делопроизводство по обращениям заявителей для регистрации в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

69. Контроль за сроками выполнения поручений начальника предприятия, данных в ходе личного приема, возлагается на ответственного специалиста за ведение делопроизводство по обращениям заявителей.

70. Исполненные обращения снимаются с контроля по согласованию начальником.

ГЛАВА 6 АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

71. Обращения заявителей, поступившие в государственное предприятие «ПМК-5 г. Пинска» анализируются ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей и обобщаются в виде справок, статистических данных с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан и юридических лиц и передаются начальнику предприятия для принятия решений по совершенствованию работы государственных органов, иных организаций по решению наиболее социально значимых вопросов населения, мониторинга тенденций общественного мнения о работе предприятия.

72. Вопросы работы с обращениями, а также отдельные обращения заявителей, при рассмотрении которых были допущены формализм и волокита, при необходимости рассматриваются на совещаниях предприятия.

ГЛАВА 7 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

73. Обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, в том числе по личному приему, за период календарного года формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

74. Документы в делах располагаются в последовательности решения вопроса.

Каждое обращение заявителя и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

75. Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются и возвращаются ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей исполнителю на доработку.

76. В необходимых случаях в установленном законом порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

77. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в установленном законодательством Республики Беларусь порядке.

78. Обращения заявителей и документы по их рассмотрению, находящиеся на хранении на предприятии, могут выдаваться в пользование специалистам предприятия.

На месте выданных обращений заявителей и документов по их рассмотрению помещается листок-заместитель, оформленный по форме согласно приложению 1.

79. Контроль за возвратом обращений заявителей и документов по их рассмотрению осуществляется ответственным за ведение делопроизводства по обращениям заявителей через журнал по форме согласно приложению 2.

Приложение 1
к Инструкции об организации
работы с обращениями
граждан и юридических лиц
в государственном
предприятии «ПМК-5
г. Пинска»

Форма

ЛИСТОК-ЗАМЕСТИТЕЛЬ
ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ И ДОКУМЕНТОВ ПО ИХ
РАССМОТРЕНИЮ

Корреспондент _____

Дата _____
Регистрационный индекс _____

Количество листов _____

Заголовок (или краткое содержание)

(дата выдачи)	
Выдал _____	Получил _____
(наименование должности,	(наименование должности,
подпись,	подпись,
расшифровка подписи лица, выдавшего документ)	расшифровка подписи лица, выдавшего документ)

