
ЗАГАД

18 октября 2023 № 110
г. Минск

ПРИКАЗ

№ _____
г. Минск

Об организации работы с
обращениями граждан и
юридических лиц

В целях совершенствования порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2022 № 986 «О системе учета и обработки обращений»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 20.10.2023 прилагаемую к настоящему приказу инструкцию об организации работы по обращениям граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в ОАО «Белкнига» (далее - Инструкция).

2. Назначить Табачкова В.В., начальника информационно-технического отдела, ответственным за ведение личного электронного кабинета в системе учета и обработки обращений, создание и ведение учетных записей ответственных лиц.

3. Назначить Владимиренко М.Е., секретаря приемной, ответственным:
- за предварительную запись на личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц к генеральному директору ОАО «Белкнига» и его заместителям. В работе руководствоваться утвержденной инструкцией «О порядке предварительной записи на личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц к генеральному директору ОАО «Белкнига», его заместителям»;

- за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, в том числе в системе учета и обработки обращений в строгом соответствии с законодательством.

4. Смирнова С.В., начальника отдела маркетинга, назначить ответственным:
- за рассмотрение обращений граждан и юридических лиц, в том числе в книге замечаний и предложений и системе учета и обработки обращений в строгом соответствии с законодательством;

- за анализ работы с обращениями в целях своевременного устранения причин, порождающих нарушение прав, свобод и (или) законных интересов граждан и юридических лиц. О результатах анализа информировать генерального директора не позднее 25-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.

5. Смирнову С.В., начальнику отдела маркетинга, разместить утвержденную настоящим приказом Инструкцию на сайте ОАО «Белкнига».

6. Ответственным лицам при осуществлении делопроизводства, рассмотрения и подготовки ответов на обращения руководствоваться утвержденной настоящим приказом Инструкцией.

7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора Гук С.И.

Генеральный директор

В.В.Матусевич

Подготовил Калютчик А.В.

Разослано: в дело, информационно-техническому отделу, отделу по работе с персоналом, секретарю приемной.

Первый заместитель
генерального директора

Б.А.Силинский

Заместитель

генерального директора

С.И.Гук

Главный бухгалтер

Т.И.Воробьева

Начальник отдела,
юридического обеспечения
и защиты персональных данных

А.В.Калютчик

Начальник отдела
по работе с персоналом

А.В.Устиненко

Начальник информационно-
технического отдела

В.В.Табачков

Начальник
отдела маркетинга

С.В.Смирнов

УТВЕРЖДЕНО
приказом генерального
директора ОАО «Белкнига»
от 18 октября 2023 № 110

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы по обращениям граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в ОАО «Белкнига»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), постановлением 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», Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, - граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее- юридические лица), поступившим в ОАО «Белкнига» (далее - Общество).

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, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Обращение – индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме.

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) должностных лиц Общества.

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 Общества.

5. Действие настоящей Инструкции распространяется на заявления, предложения и жалобы, которые:

- касаются деятельности Общества;
- касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых Обществом услуг;
- касаются решения вопросов, относящихся к компетенции Общества.

7. Должностные лица Общества, виновные в:

- неправомерном отказе в рассмотрении обращений заявителей;
- нарушении без уважительных причин сроков их рассмотрения;
- принятии решений, противоречащих законодательству;
- не выполнении принятых в связи с обращениями граждан решений, если это ущемляет их права и законные интересы;
- несоблюдении требований законодательства о ведении книги замечаний и предложений;
- непредставлении книги замечаний и предложений по требованию гражданина,
- несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

8. Обращения граждан и юридических лиц рассматриваются при условии соответствия их требованиям, установленным статьей 12 Закона.

Письменные обращения граждан, представителей юридических лиц должны быть изложены на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес Общества или должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (индивидуального предпринимателя).

Обращение юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес Общества либо должность, фамилию, имя, отчество должностного лица, которому направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;

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

- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

9. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращение не соответствует требованиям, указанным в пункте 8 настоящей Инструкции, требованиям, установленным законодательством о конституционном судопроизводстве;

- обращения подлежат 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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Общества, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности Общества, не касаются качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

10. Оставление обращений без рассмотрения по существу осуществляется по решению генерального директора или его заместителей и только в случаях, предусмотренных статьей 15 Закона.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем четвертым и седьмым пункта 9 настоящей Инструкции, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Если обращение оставлено без рассмотрения в связи с тем, что поставленные в нем вопросы не относятся к компетенции Общества, либо законодательством предусмотрен иной порядок их рассмотрения, заявителю

разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для разрешения поставленных вопросов.

Сообщение об оставлении обращения без рассмотрения не направляется, если с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам или если отсутствуют данные об адресате, по которому может быть направлен ответ заявителю.

11. Заявители вправе обратиться в Общество лично или через своего представителя.

К письменному обращению прилагаются документы (их заверенные копии), подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени заявителей (доверенность, решение суда, свидетельство о рождении, акт государственного органа и другие документы, устанавливающие в соответствии с законодательством право на представление интересов данного лица). Если к письменному обращению не прилагаются полномочия лица, то такое обращение оставляется без рассмотрения. Об оставлении обращения без рассмотрения гражданин уведомляется в течение пяти рабочих дней. После устранения нарушений заявитель вправе вновь направить письменное обращение.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями.

12. Обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, признаются анонимными и рассмотрению не подлежат, за исключением тех, в которых содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении. Решение о рассмотрении таких обращений принимает руководство Общества.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

13. Делопроизводство по обращениям в Обществе осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

14. Все поступившие в Общество письменные обращения принимает секретарь приемной в соответствии с требованием настоящей Инструкции. Электронные обращения подаются в порядке, установленном главой 6 настоящей Инструкции.

15. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителя, в случае необходимости, даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции секретаря приемной Общества.

16. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, секретарем приемной проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов. Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить

адрес отправителя или, когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

17. Поступающие обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

При поступлении в Общество письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Общества, данное обращение в течение пяти рабочих дней направляется для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией о чем в тот же срок уведомляется заявитель, либо в тот же срок в порядке, установленном настоящим Законом, Общество оставляет обращение без рассмотрения по существу о чем уведомляет заявителя с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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

18. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием журнальной формы (Приложение 1).

19. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободной 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.

20. Регистрационный индекс обращениям заявителей состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например: № А-123). Регистрационный индекс обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя состоит из буквенного обозначения «юл» и порядковый номер поступившего обращения (например: № юл-1),

21. Регистрация устных обращений осуществляется секретарем приемной по данным, внесенным в книгу учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленные согласно Приложению 2 к настоящей Инструкции.

22. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в одно и то же подразделение Общества, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дробь, и делается отметка «Дубликат».

При подаче заявителем в Общество 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. На свободной от текста месте первой страницы обращения и в журнале делается отметка: «Повторно».

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

24. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в Общество присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

25. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение генеральному директору Общества или его заместителям по вопросам, которые касаются курируемого ими направления деятельности.

Поручения генерального директора или его заместителей о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций. Резолюция располагается в верхнем углу первого листа обращения перед текстом или на иной свободной площади лицевой стороны первого листа обращения либо на отдельном листе с указанием на нем регистрационного индекса и даты поступления обращения. Лист резолюции прикрепляется к обращению и после его исполнения вместе с ним подшивается в дело.

26. По письменному и (или) электронному обращению не позднее чем в 3-дневный срок принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении обращения Обществом;
- о направлении в другую организацию в соответствии с их компетенцией;
- о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу;
- об оставлении без рассмотрения по существу;
- о принятии обращения к сведению.

27. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения генеральным директором и его заместителями возвращаются секретарю приемной.

28. Обращения передаются работникам в соответствии с резолюцией для рассмотрения.

29. Рассмотрение обращений в Обществе осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом.

30. Обращения рассматриваются по существу исключительно в пределах компетенции Общества.

31. Должностные лица и специалисты структурных подразделений Общества, которым поручено рассмотрение обращений, обязаны:

- разобраться в причинах поступления обращения;

- организовать проверки изложенных в письмах обстоятельств на местах, в необходимых случаях истребовать подтверждающие документы;
- разрешать обращения граждан в пределах установленных сроков, принимать по ним законные и обоснованные решения и обеспечивать контроль своевременного исполнения этих решений;
- принимать иные меры для объективного разрешения поставленных заявителями вопросов.

32. Обращения, поступившие в адрес электронной почты Общества (office@belkniga.by), а также поступившие по персональный адрес электронной почты работников Общества не признаются электронными обращениями. Электронное обращение подается заявителем посредством системы учета и обработки обращений размещённой на сайте РУП «Центр цифрового развития» (<https://обращения.бел>) в глобальной компьютерной сети Интернет.

33. Письменные обращения рассматриваются по существу не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

34. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, 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 журнале.

35. При поступлении письменного обращения, в котором одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции Общества и иных организаций:

- в пятидневный срок копия обращения направляется в иные организации в соответствии с их компетенцией, с одновременным информированием об этом заявителя;
- в установленные Законом сроки заявителю направляется ответ на те вопросы, которые относятся к компетенции Общества.

36. Ответы заявителям по обращениям, полученным в ходе личного приема генеральным директором или его заместителями, изложенные в письменной форме, направляются за подписью генерального директора, или его заместителей, осуществлявших личный прием, если ими не установлен иной порядок подписания ответа.

37. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема.

38. Индекс ответа на обращения граждан, в том числе ответа, направленного на внесенные замечания и (или) предложения в книгу замечаний

и предложений, состоит из индекса структурного подразделения, дающего ответ, и регистрационного индекса обращения.

Индекс ответа на обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей состоит из индекса структурного подразделения, дающего ответ, и регистрационного индекса обращения.

39. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в Обществе ведется с использованием журнала.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, может использоваться соответствующая регистрационно-контрольная форма.

40. На каждом письменном или электронном обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указываются дата и личная подпись лица, исполнившего данное обращение.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменном или электронной форме.

После решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений на копии ответа заявителю, ответственным за ведение книги замечаний и предложений проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

41. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

42. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в Обществе формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

43. Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела у исполнителей.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностного лица, ответственного за ведение и хранение книги замечаний и предложений, а также у исполнителя.

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

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке и подшиваются в последовательности рассмотрения вопроса, то есть документ-

ответ должен быть подшит за документом запросом. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют самостоятельную группу.

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

45. 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.

46. 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). Обществом в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

47. 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.

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

49. 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 Общества.

50. 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.

ГЛАВА 5

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

51. Устными обращениями признаются обращения заявителей, изложенные в ходе личного приема.

Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - прием граждан) проводится генеральным директором, его заместителями по утвержденному генеральным директором графику.

Предварительная запись на прием граждан осуществляет секретарь приемной Общества.

При изменении согласованного порядка приема граждан секретарь приемной должен уведомить об этом лицо, записавшееся на прием, не позже

одного дня до планируемого дня проведения приема граждан (в исключительных случаях – в тот же день до запланированного времени приема граждан), а также сообщить ему о дне, на который переносится прием.

В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих прием, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

52. При устном обращении заявители должны предъявить документ, удостоверяющий личность, представители заявителей должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

При проведении личного приема по решению должностного лица, осуществляющего прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема. Применение технических средств по инициативе заявителя осуществляется только с согласия данного должностного лица.

53. Порядок предварительной записи на личный прием граждан к генеральному директору и его заместителям определяются Инструкцией о порядке предварительной записи на личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц к генеральному директору Общества, его заместителям.

54. Граждане принимаются в назначенный для приема день в порядке очередности. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

55. График приема граждан в ОАО «Белкнига» размещается в местах для ознакомления посетителей, а также на официальном сайте Общества в глобальной компьютерной сети Интернет.

56. При осуществлении личного приема для обеспечения квалифицированного решения вопросов могут привлекаться соответствующие специалисты структурных подразделений.

57. Должностное лицо, проводящее личный прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

- удовлетворить просьбу посетителя, сообщив порядок и срок исполнения;
- отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
- принять письменное заявление, если поставленные посетителем вопросы требуют дополнительного изучения и проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, а также порядок и срок ее рассмотрения.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителем в ходе личного приема на языке, на котором изложены устные обращения.

58. В случаях, если вопросы не могут быть разрешены во время приема, они излагаются в письменной форме и разрешаются в порядке, предусмотренном для письменных обращений. На таких обращениях делается отметка: «С личного приема».

59. Устное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Общества;

- заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

- заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

60. Учет принятых на личном приеме обращений ведется в журнале приема граждан с отметкой результатов рассмотрения (Приложение 2).

61. Журнал учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц генеральным директором, его заместителями находится у секретаря приемной.

62. После проведения приема граждан секретарь приемной руководителя регистрирует устные обращения, поступивших в ходе приема граждан.

ГЛАВА 6

РАССМОТРЕНИЕ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

63. Электронные обращения подаются в Общество посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей главой.

Предоставление заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: <https://обращения.бел>.

Владельцем государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее - система учета и обработки обращений) является Министерство связи и информатизации Республики Беларусь.

Оператором системы учета и обработки обращений является республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

Порядок предоставления заявителям информации из этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, регламентируется оператором.

64. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 8 настоящей Инструкции.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями первой - третьей настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном абзацем вторым пункта 10 настоящей Инструкции.

65. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного абзацем вторым настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

ГЛАВА 7 ПОРЯДОК ВЫДАЧИ, ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

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

67. Ответственным за хранение, ведение и выдачу книги замечаний и предложений является уполномоченное лицо, назначенное приказом генерального директора Общества.

68. Книга предьявляется в рабочее время по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предьявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

69. Информация о месте нахождения книги доводится до сведения граждан путем ее размещения на информационных стендах.

70. При обнаружении фактов порчи (повреждения) книги не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, уполномоченное лицо назначенное ответственным за хранение, ведение и

выдачу книги замечаний и предложений или лицо его заменяющее, в налоговый орган по месту постановки на учет предоставляется соответствующий акт, в котором указывается регистрационный номер книги, адрес ее нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

71. При обнаружении факта хищения книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в орган внутренних дел по факту ее хищения.

72. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

73. Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение», «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются генеральным директором Общества или уполномоченным им лицом, ответственным за ведение книги.

74. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

75. Замечание и (или) предложение, внесенное в книгу, не требующие дополнительного изучения и проверки, должно быть рассмотрено в течение 15 дней. При необходимости проведения специальной проверки, получения дополнительной информации срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 15 дней, с одновременным уведомлением об этом гражданина в письменном виде.

Срок рассмотрения замечания (предложения) в этом случае продлевается в порядке, установленном для письменных обращений граждан.

76. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся ответственным за ведение книги замечаний и предложений не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

77. Ответ гражданину на его замечание и (или) предложение направляется на бланке Общества и регистрируется в журнале общей исходящей корреспонденции.

78. Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения, а также формируются в дело и хранятся у исполнителя.

79. В случае если гражданином при внесении в книгу замечаний и (или) предложений не указаны его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое

имеется) либо инициалы, данные о его месте жительства (месте пребывания), то письменный обращение является анонимным и не подлежит рассмотрению, ответ гражданину не направляется. В этом случае в реквизит книги «Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений» вносится соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения.

80. Гражданин имеет право ознакомиться с материалами проверки, использованными при рассмотрении его замечания и (или) предложения в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям локальных нормативных актов Общества.

81. 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 Общество обязано обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в установленном законодательством порядке.

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

83. Ответственными за хранение книги являются генеральный директор или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель.

ГЛАВА 8 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ИХ АНАЛИЗ

84. Контроль за рассмотрением письменных и электронных обращений ведется секретарем приемной Общества.

Все поступившие в Общества письменные и электронные обращения берутся на контроль. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, за исключением обращений, в которых отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе либо при наличии только благодарности.

Решения о снятии с контроля обращений принимают генеральный директор, его заместители или уполномоченные генеральным директором руководители структурных подразделений Общества путем подписания на них ответа.

Секретарь приемной ежеквартально информирует генерального директора о соблюдении сроков рассмотрения обращений.

85. Состояние работы с обращениями граждан должно учитываться при оценке служебной деятельности должностных лиц и работников Общества.

Приложение 1
к Инструкции об организации работы
по обращениям граждан и
юридических лиц и порядке ведения
по ним делопроизводства в ОАО
«Белкнига»

Книга учета обращения граждан, их представителей, представителей
юридических лиц

№ и'п	Дата поступления обращения	Фамилия, собственное имя, отчество, адрес заявителя	Корреспондент (дата и номер сопроводительного письма)	Краткое содержание обращения	Резолюция (исполнитель)	Срок исполнения	Ход рассмотрения	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Приложение 2
к Инструкции об организации работы
по обращениям граждан и
юридических лиц и порядке ведения
по ним делопроизводства в ОАО
«Белкнига»

Книга учета личного приема граждан, их представителей, представителей
юридических лиц

№ п/п	Дата проведения личного приема	Фамилия, собственное имя, отчество посетителя	Адрес посетителя	По какому вопросу обратился	Какое принято решение	Отметка об исполнении*
1	2	3	4	5	6	7

*1. Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю.

2. Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

3. Оставлено без рассмотрения по существу на основании пункта 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18 июля 2011 года.

4. Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный номер письменного обращения).