



УТВЕРЖДАЮ
Директор ТООАО «Гродно Культторг»
А.Г. Давкшис

23.10.2022

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке работы с письменными и электронными обращениями граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, поступающих в ТООАО «Гродно Культторг»

I. Общие положения.

1. Настоящая инструкция определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – заявителей) поступивших в ТООАО «Гродно Культторг» (далее – Общество). Настоящая инструкция обязательна для исполнения должностными лицами Общества.

2. Действие настоящей инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащих 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, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

3. Делопроизводство по обращениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченным должностным лицом путем ведения учета обращений граждан в журнале по форме, указанной в приложении к настоящей инструкции.

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 и определяется приказом директора Общества.

4. Руководители структурных подразделений Общества поручают своим подчиненным изучение вопросов, затронутых в обращениях заявителей и дают в этой связи необходимые указания; организуют систематический анализ работы с обращениями с целью выяснения причин, являющихся основанием для жалоб, и принятия мер по их устранению; принимают в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей; организуют контроль за сроками и качеством исполнения обращений заявителей; организуют информирование заявителей о результатах рассмотрения обращений, в том числе о продлении сроков их исполнения; решают в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов заявителей; организуют ознакомление вновь принятых работников с содержанием настоящей инструкции.

5. Должностные лица Общества не имеют права разглашать персональные данные и информацию о частной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

Не являются разглашением сведений, указанных в части первой настоящего пункта, направление обращений в организации в порядке, связанном с решением вопросов, разрешение которых не

относится к компетенции Общества, а также запрос и представление документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

6. Не допускается ущемление прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, их представителей, членов семей заявителей-граждан в связи с их обращением.

7. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан должны содержать:

наименование и (или) адрес Общества либо должность лица, которым направляется обращение; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

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) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

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

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

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

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

8. Должностные лица, виновные в неправомерном отказе в рассмотрении обращения, нарушении без уважительных причин сроков рассмотрения обращений, разглашении сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращения, несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

II. Регистрация письменных обращений.

9. Все поступающие письменные обращения заявителей принимаются уполномоченным должностным лицом и регистрируются в день их поступления.

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

Отказ в приеме обращений не допускается.

Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием журнальной регистрационно-контрольной формы.

10. При поступлении электронных обращений на официальный сайт Общества уполномоченным должностным лицом создается его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

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

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

В правом нижнем углу первой страницы обращений или на другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп, указывающий на дату регистрации и регистрационный индекс.

Письменные обращения, полученные от заявителей на личном приеме, подлежат рассмотрению в общем порядке.

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

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

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

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

Поручения директора о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций. Далее обращение передается исполнителю под роспись в журнале регистрации.

III. Сроки рассмотрения письменных обращений.

Порядок рассмотрения письменных обращений заявителей.

Контроль за рассмотрением обращений.

17. В случае поступления письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Общества, такие обращения в течение пяти дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, а заявитель уведомляется об этом в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном настоящим положением, обращение оставляется без рассмотрения по существу, а заявитель уведомляется об этом с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке ему следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

18. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения.

Срок рассмотрения обращения, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый, следующий за ним рабочий день.

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 (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если обращение не рассмотрено в установленный срок, то на следующий день директор Общества ставится об этом в известность.

19. Обращения рассматриваются без взимания платы.

Письменные 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 им направлены письменные ответы.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе Общества либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

20. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения подписываются директором Общества.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются директором Общества и остаются в делопроизводстве.

21. 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.

22. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать следующим требованиям:

письменные ответы на письменные обращения излагаются на языке обращения (русский, белорусский), 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) работников Общества 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.

23. Рассмотрение повторных обращений:

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу на основании пункта 34 настоящей Инструкции заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя. После устранения нарушений заявители вправе вновь обратиться в Общество.

24. Коллективные обращения тридцати и более заявителей подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, то 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 (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

25. Анонимные обращения, то есть 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, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

26. Электронные обращения, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом.

Электронные обращения направляются посредством размещения в специальной рубрике на официальном сайте Общества.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, изложенным в пункте 7 настоящей инструкции, за исключением подписи, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.

27. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление) либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято руководителем Общества.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 22 настоящей Инструкции, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя предприятия или лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

28. 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 регистрации обращений граждан и юридических лиц.

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

Решение о снятии с контроля обращений принимает директор Общества.

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

На разрешенных обращениях граждан должна быть запись «В дело», а также дата и личная подпись должностного лица, направившего документ 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.

31. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

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

Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются должностному лицу, ведущему делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением формируются в отдельные дела.

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.

При формировании дел с обращениями 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.

Срок хранения письменных и электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет (в случае неоднократного обращения — 5 лет с даты последнего обращения).

Бумажные копии электронных обращений и их оригиналы в электронном виде сохраняются с целью подтверждения отправки (получения) обращений, в справочных и доказательных целях.

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

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

IV. Оставление обращений без рассмотрения по существу.

33. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если: обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктом 7 настоящей инструкции;

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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

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

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

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

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

34. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает директор Общества.

35. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случая, предусмотренного абзацем седьмым пункта 33 настоящей Инструкции при наличии данных о месте жительства (месте пребывания) месте работы (учебы) либо месте нахождения заявителя, в течение пяти дней заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов,

приложенных к обращению. В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 33, настоящей Инструкции, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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

36. Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в управление торговли и услуг Гродненского областного исполнительного комитета.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы управления торговли и услуг Гродненского областного исполнительного комитета размещается в общедоступных местах (на стендах) в структурных подразделениях Общества.

37. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения, его рассмотрение по существу прекращается и заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Юрисконсульт



Е.Г.Новгородская