УТВЕРЖДЕНО

Приказ Директора

УП «Беллесэкспорт»

от 28.12.2015 № 155

**ИНСТРУКЦИЯ**

**ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ПО НИМ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В УП «БЕЛЛЕСЭКСПОРТ»**

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в УП «Беллесэкспорт» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с [Законом](consultantplus://offline/ref=BCA9531170D26B490D5E2C50B1BF30648AEE3CF37A11C1CFB5E8B501EEEABA214F19a95AG) Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон), [Указом](consultantplus://offline/ref=BCA9531170D26B490D5E2C50B1BF30648AEE3CF37A11C1CCB1EBB001EEEABA214F19a95AG) Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц", [Постановлением](consultantplus://offline/ref=BCA9531170D26B490D5E2C50B1BF30648AEE3CF37A11C1CBB7E6B701EEEABA214F19a95AG) Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. N 1786 "Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей"

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в [статье 1](consultantplus://offline/ref=B25DAD9E854FAD992A587B4D67907A38E74DC19ECAD33A52F794BA7115826D528F7215997EB635134FF51ABB66VAN8P) Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".

3. Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, - обращения) в УП «Беллесэкспорт».

4. Делопроизводство по обращениям в УП «Беллесэкспорт» ведется секретарем приемной руководителя и осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

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

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, а также делопроизводство по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей в УП «Беллесэкспорт» ведется централизованно.

5. 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, а также на переписку (запросы) государственных органов и организаций (их структурных подразделений) при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Обращения заявителей подаются в письменной, электронной форме, излагаются в устной форме в ходе личного приема, вносятся в виде замечаний и (или) предложений в книгу и регистрируются в день их поступления в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

7. Все поступившие в УП «Беллесэкспорт» письменные обращения заявителей, в том числе принятые на личном приеме, регистрируются секретарем приемной руководителя в день их поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) - не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

8. Электронные обращения направляются УП «Белллесэкспорт» посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты [www.lesexport@solo.by](http://www.lesexport@solo.by), либо размещаются в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет [www.bellesexport.by](http://www.bellesexport.by), в соответствии с установленными законодательством требованиями к содержанию соответствующих сайтов и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

9. Письменные и электронные обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным [статьей 12](consultantplus://offline/ref=B25DAD9E854FAD992A587B4D67907A38E74DC19ECAD33A52F794BA7115826D528F7215997EB635134FF51ABB6FVANFP) Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".

Письменные обращения граждан 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;

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 места 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.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [частью первой](#Par49), [абзацами вторым](#Par51) - [четвертым части второй](#Par53) либо [абзацами вторым](#Par56) - [пятым части третьей](#Par59) настоящего пункта, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

При поступлении в УП «Беллесэкспорт» электронных обращений, создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

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

11. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу, осуществляется в УП «Беллесэкспорт» с использованием журнала учета обращений граждан и юридических лиц по форме согласно [приложению 1](#Par220) к настоящей Инструкции

12. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей, в случае необходимости, даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции секретаря приемной руководителя.

13. 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.

Обращения, ошибочно доставленные в УП «Беллесэкспорт», не регистрируются и возвращаются обратно на почтовое отделение.

При поступлении в УП «Беллесэкспорт» электронных обращений, создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

14. Устные обращения поступают в УП «Беллесэкспорт» в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых руководителем УП «Беллесэкспорт», его заместителями, руководителями структурных подразделений или их заместителями.

15. Регистрация устных обращений осуществляется секретарем приемной руководителя по данным, внесенным в книгу учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, по форме согласно [приложению](#Par230) 2 к настоящей Инструкции.

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

17. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

18. Регистрационный индекс обращениям присваивается в соответствии с принятой в УП «Беллесэкспорт» системой регистрации обращений. Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения.

Например: Л-145

Регистрационный индекс обращений юридических лиц и (или) индивидуальных предпринимателей состоит из буквенного обозначения и порядкового номера поступившего обращения.

Например: ЮЛ-35

ИП -15

19. Повторным обращениям при их поступлении в УП «Беллесэкспорт» присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера и делается отметка "Повторное".

Например: Л-145/1,

где Л – начальная буква фамилии гражданина, 145 – порядковый номер,

1 – дополнительный порядковый номер.

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

Например: Л-145-5,

где Л – начальная буква фамилии гражданина, 145 – порядковый номер,

5 – дополнительный порядковый номер.

21. При подаче заявителем 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.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

22. Зарегистрированное письменное обращение или бумажная копия электронного обращения передаются руководителю предприятия или уполномоченным им должностным лицам, который принимает решение о порядке исполнения обращения, определяет исполнителей. Решение руководителя оформляется в виде резолюции.

При поступлении электронных обращений резолюция оформляется на бумажной копии этого обращения.

23. По письменному и (или) электронному обращению заявителя принимается одно из следующих решений:

о принятии УП «Беллесэкспорт» обращения к рассмотрению;

о направлении для рассмотрения в государственный орган, иную 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.

24. Обращения, рассмотрение которых определено в УП «Беллесэкспорт» в соответствии с резолюцией руководителя предприятия или лица им уполномоченного направляются руководителю структурного подразделения, в компетенцию которых входит рассмотрение поставленных в обращениях вопросов.

25. Решение о направлении обращения в соответствии с компетенцией в другую организацию (орган), об оставлении его без рассмотрения по существу, о прекращении переписки принимают руководитель или уполномоченное им должностное лицо.

26. При поступлении обращений, содержащих вопросы, рассмотрение, которых не относится к компетенции УП «Беллесэкспорт», такие обращения, в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения в государственные органы, иные организации в соответствии с их компетенцией, в подлиннике и (или) в электронном виде, с уведомлением об этом заявителя в тот же срок, либо остаются без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителей в тот же срок, с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях (пункт 3 статьи 10 Закона).

Копии таких обращений остаются в УП «Беллесэкспорт».

27. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, в течение пяти рабочих дней заявителю направляется сопроводительное письмо (уведомление) с указанием причин принятия такого решения и возвращает оригиналы документов, приложенных им к письменному обращению.

Ответ (уведомление) заявителю о причинах оставления его обращения без рассмотрения по существу подписываются руководителем предприятия или уполномоченным им должностным лицам.

28. Ответы (уведомления) заявителям на обращения, полученные в ходе личного приема руководителем предприятия или уполномоченным им должностным лицом, изложенные в письменной форме, направляются за подписью руководителя предприятия или уполномоченного им должностного лица, осуществлявшего личный прием, если им не установлен иной порядок подписания ответа.

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

30. Секретарем приемной руководителя должны своевременно вносится сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

31. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях и начинается со дня их регистрации в УП «Беллесэкспорт». Если дата исполнения приходится на нерабочий день, то сроком исполнения считается первый, следующий за ним рабочий день.

32. Письменные обращения заявителей 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.

При необходимости рассмотрения письменного обращения с учетом его дополнительного изучения и проверки ответственное за его рассмотрение структурное подразделение незамедлительно должно информировать об этом секретаря приемной руководителя для внесения соответствующих изменений в контрольные сроки исполнения обращения.

В случае, если для рассмотрения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, указание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок **не позднее одного месяца со дня**, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

33. Ответы (уведомления) на обращения заявителей даются в сроки, установленные статьей 17 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц». Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Ответы (уведомления) на обращения заявителей, подготовленные в структурных подразделениях, регистрируются в приемной руководителя.

34. Индекс ответа (уведомления) заявителю на обращение, в том числе ответа (уведомления), направленного на внесенные замечания и (или) предложения в книгу замечаний и предложений состоит из индекса структурного подразделения, дающего ответ, регистрационного индекса обращения, порядковый номер.

Например: 01/А-37-205,

где 01 – индекс структурного подразделения, А-37 – регистрационный индекс обращения, 205- порядковый номер.

Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями.

35. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и направлен заявителю письменный ответ (уведомление).

36. Письменные обращения не соответствующие требованиям законодательства, могут быть оставлены без рассмотрения по существу.

37. Электронные обращения, поступившие в УП «Беллесэкспорт» подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений и должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 1](consultantplus://offline/ref=0796637CDAB838D92D93C524993A14424C124709882FBF54F3262BF4C656C38770C79022B35EA3817F8C1A5E9CeEuCH), [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=0796637CDAB838D92D93C524993A14424C124709882FBF54F3262BF4C656C38770C79022B35EA3817F8C1A5E9CeEuAH) - [четвертым пункта 2](consultantplus://offline/ref=0796637CDAB838D92D93C524993A14424C124709882FBF54F3262BF4C656C38770C79022B35EA3817F8C1A5E9CeEu8H) либо [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=0796637CDAB838D92D93C524993A14424C124709882FBF54F3262BF4C656C38770C79022B35EA3817F8C1A5E9CeEu7H) - [пятым пункта 3 статьи 12](consultantplus://offline/ref=0796637CDAB838D92D93C524993A14424C124709882FBF54F3262BF4C656C38770C79022B35EA3817F8C1A5C96eEuAH) Закона, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью руководителя предприятия.

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

При несоблюдении требований, указанных в [частях первой](consultantplus://offline/ref=5C946D0CEEB04C5E87567942D6D93642901947A064494F714903159CFAA3ED95EBE3BD34396E9FD1D12B796720v2v5H) и [второй](consultantplus://offline/ref=5C946D0CEEB04C5E87567942D6D93642901947A064494F714903159CFAA3ED95EBE3BD34396E9FD1D12B796720v2v4H) настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном [пунктом 4 статьи 15](consultantplus://offline/ref=5C946D0CEEB04C5E87567942D6D93642901947A064494F714903159CFAA3ED95EBE3BD34396E9FD1D12B796722v2vEH) настоящего Закона.

38. В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя предприятия либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

39. При поступлении анонимных обращений, то есть обращений заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

40. Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые выводы или вновь открывшиеся обстоятельства, если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителю даны ответы в порядке, установленном законодательством, могут быть оставлены без рассмотрения. При этом заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно, и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении переписки по повторному обращению принимает руководитель предприятия или уполномоченное им должностное лицо. По данному решению секретарем приемной руководителя в течение пяти рабочих дней направляется письменный ответ (уведомление) заявителю.

При поступлении повторного обращения заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения и без уведомления об этом заявителя.

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

42. В случае письменного отзыва заявителем своего обращения руководителем предприятия или уполномоченным им должностным лицом принимается решение о прекращении по нему производства и заявителю возвращаются с сопроводительным письмо оригиналы документов, приложенных к обращению, на заявлении об отзыве проставляется отметка об исполнении и направлении в дело.

43. На каждом письменном или электронном обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении вдело, указываются даты и личная подпись лица, исполнившая данное обращение.

44. 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.

45. После решения вопросов, изложенных заявителем в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю оставшейся в делопроизводстве УП «Беллесэкспорт» секретарем приемной руководителя, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

46. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел предприятия

Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в определенное дело по номенклатуре дел предприятия и хранятся в приемной руководителя предприятия.

47. Дела с обращениями граждан и юридических лиц 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 и документами, связанными с их рассмотрением.

48. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направлений документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются, они возвращаются исполнителю на доработку.

49. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения).

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

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.

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

51. 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 предприятия.

52. 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

53. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится руководителем предприятия, его заместителями не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц по их поручению прием граждан могут вести руководители структурных подразделений.

Графики личного приема устанавливаются руководителем предприятия.

54. График приема граждан на предприятии размещается в местах, доступных для ознакомления посетителей, а также на официальном сайте УП «Беллесэкспорт» в глобальной компьютерной сети Интернет.

55. При устном обращении на личный прием к руководителю граждане, их представители, представители юридических лиц должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны также предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

56. По решению руководителя предприятия при проведении личного приема могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала личного приема.

57. При рассмотрении устного обращения ответ объявляется заявителю в ходе личного приема.

Если рассмотрение вопросов, изложенных заявителем, не относится к компетенции организации, в которой проводился личный прием, заявителю разъясняется, в какую организацию следует обратиться для рассмотрения поднимаемых заявителем вопросов.

Если для рассмотрения вопроса, при устном обращении заявителя и относящегося к компетенции организации, в которой проводился личный прием, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме.

58. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если: не предъявлены [документы](consultantplus://offline/ref=A26C9039E24A3A82F9837957E3C966BB43CCF8AE5B8F454729F15C66EE4C20517E7261EC7E2DA258B3473ED888w7G7O), удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

заявителю в ходе личного приема 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.

59. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

60. Учет проводимых личных приемов и принятых в ходе приемов заявителей ведется в книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц.

В книге учета личных приемов заявителей делается отметка о результатах рассмотрения, разрешения или движения обращений с последующим контролем их исполнения.

61. Письменные обращения, полученные в ходе личного приема граждан регистрируются в соответствии с пунктом 7 настоящей Инструкции. Делопроизводство по таким обращениям осуществляется в порядке, установленном настоящей инструкцией для письменных обращений граждан.

ГЛАВА 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ИХ АНАЛИЗ

62. Все поступившие в УП «Беллесэкспорт» 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 направлены уведомления 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 организаций либо при наличии в них только благодарности.

63. Контроль за рассмотрением письменных и электронных обращений заявителей осуществляется секретарем приемной руководителя с использованием журнальной регистрационно-контрольной формой, согласно Приложениям 1и 2 к настоящей инструкции.

64. 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 "Об обращениях граждан и юридических лиц".

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители или уполномоченные им должностные лица.

65. Ответы (уведомления) УП «Беллесэкспорт» на обращение заявителя, или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы заявителем в вышестоящую организацию.

При наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов, заявитель которого не удовлетворен результатами рассмотрения, вышестоящая организация рассматривает обращение по существу либо выдает УП «Беллесэкспорт» обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем сообщает заявителю.

УП «Беллесэкспорт» получившее такое предписание, должно исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также уведомить заявителя.

66. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному [стандарту](consultantplus://offline/ref=B25DAD9E854FAD992A587B4D67907A38E74DC19ECADA3D51F492B52C1F8A345E8DV7N5P) Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 "Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

Предписания регистрируются в соответствии с принятой в УП «Беллесэкспорт» системой регистрации документов.

67. Секретарем приемной руководителя ежеквартально в вышестоящую организацию представляется информация о работе по обращениям, данные о характере обращений и принятых по ним решений, а также о соблюдении сроков рассмотрения обращений, поступившим в УП «Беллесэкспорт» и ведомственная отчетность по этим обращениям.

Приложение 1

к Инструкции об организации

работы и порядке ведения

делопроизводства по обращениям

граждан и юридических лиц

в УП «Беллесэкспорт

Журнал учета обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| N п/п  дата поступления обращения | Ф.И.О., адрес заявителя | Корреспондент (дата и N сопроводительного письма) | Краткое содержание обращения | Резолюция (исполнитель) | Срок исполнения | Ход рассмотрения | Отметка об исполнении |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 1

к Инструкции об организации

работы и порядке ведения

делопроизводства по обращениям

граждан и юридических лиц

в УП «Беллесэкспорт

**Журнал учета обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей,**

**их представителей, представителей юридических лиц**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный номер | Дата поступления обращения | Корреспондент (дата и N сопроводительного письма) | Фамилия , имя, отчество заявителя | Адрес места жительства, (место нахождение), телефон, эл. почты | Краткое содержание | Резолюция руководства  (исполни  тель) | Исполни  тель | Дата направления (передачи) на исполнение | Срок исполнения | Дата исполнения | Результат рассмотрения |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Дело 01-20

Приложение 2

к Инструкции об организации

работы с обращениями

граждан и юридических лиц и

порядке ведения по ним

делопроизводства в УП «Беллесэкспорт»

Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных

предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Регистрационный индекс  и дата поступления | Имя, фамилия, отчество;  Наименование  юридического лица | Адрес места  жительства(места пребывания)гражданина;  место нахождения  юр.лица; контактный тел;  адрес эл. почты | Количество листов | Даты, индексы повторных обращений | Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма | Тематика | Содержание | Резолюция | Исполнитель | Документ направлен на исполнение, дата направления | Срок исполнения | Ход рассмотрения | Результат решения(номер и дата ответа) | Отметка о снятии с контроля | Документ подшит в дело № \_\_\_  Кол-во листов |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |

Дело 01-19