

Общество с ограниченной
ответственностью «БелБайнет»
(ООО «БелБайнет»)

УТВЕРЖДАЮ



Е.В.Власова

г.Брест

ИНСТРУКЦИЯ

**о порядке рассмотрения обращений,
а также ведения делопроизводства по обращениям**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, а также ведения делопроизводства по ним в ООО «БелБайнет»» (далее – Инструкция) разработана на основании Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан (далее - Закон), Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 26 мая 2005 г. № 544 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях и о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 17 января 2008 г. № 60 «О некоторых вопросах ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях».

2. Инструкция определяет порядок рассмотрения предложений, заявлений, замечаний, жалоб (далее - обращения), в том числе замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений, и ведения делопроизводства по обращениям в ООО «БелБайнет» (далее – общество).

3. Действие Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям, рассматриваемым в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях, а также по обращениям, для которых законодательными актами Республики Беларусь установлен иной порядок направления и рассмотрения в государственных органах, иных организациях.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями в обществе несет руководитель общества.

5. Должностное лицо общества при рассмотрении обращений обязано:

принимать обоснованные решения по обращениям и обеспечивать своевременное и правильное исполнение этих решений;

информировать заявителя о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений, а также ведения делопроизводства

осуществлять контроль за сроками и качеством исполнения обращений;
принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

решать в установленном законодательством Республики Беларусь порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

осуществлять систематический анализ работы с обращениями с целью выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей.

6. Письменные обращения должны быть направлены по юридическому адресу Общества или на электронную почту, указанную на официальном сайте Интернет-магазина.

7. Письменные обращения физических лиц должны содержать:
наименование и (или) адрес общества, куда направляется обращение;
фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы);
изложение сути обращения;
личную подпись гражданина.

8. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:
наименование и (или) адрес общества, куда направляется обращение;
полное наименование юридического лица и его юридический адрес;
изложение сути обращения;
фамилию, имя, отчество и подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

9. К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов).

10. К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых (данных) ранее по обращениям, а также другие документы, необходимые для рассмотрения обращений.

11. Письменные обращения, не соответствующие требованиям настоящей Инструкции, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением заявителей в пятидневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения. После устранения нарушений заявитель вправе вновь обратиться повторно в установленном законодательством Республики Беларусь порядке. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

12. Обращение должно быть рассмотрено не позднее одного месяца со дня его регистрации, а обращение, не требующее дополнительного изучения и проверки, - не позднее пятнадцати дней. При необходимости проведения

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений, а также ведения делопроизводства

специальной проверки, запроса необходимой информации ответственное лицо может продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом заявителя.

При необходимости направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации срок рассмотрения обращения может быть продлен до шести месяцев с одновременным уведомлением об этом заявителя.

13. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции общества, или обращения, которые не рассматривались ранее в порядке, установленном п.п. 1.1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом заявителя.

14. По решению руководителя общества, без рассмотрения могут быть оставлены:

повторные обращения (устные или письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителю даны ответы в установленном законодательством Республики Беларусь порядке. При этом заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно, и переписка с ним по данному вопросу прекращается;

анонимные обращения, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

15. В случае письменного отказа заявителя от своего обращения руководитель общества принимает решение о прекращении по нему производства, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

16. Делопроизводство по обращениям граждан ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется должностными лицами, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям.

Лица, ответственные за ведение делопроизводства по обращениям назначаются приказом руководителя организации.

17. Все поступающие обращения регистрируются должностными лицами, ответственными за ведение делопроизводства по обращениям, в день их поступления.

18. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, расположенном в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте первой страницы. Регистрационный индекс состоит из порядкового номера поступившего обращения.

19. Конверты от поступивших обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата календарного штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений, а также ведения делопроизводства

20. Конверты с пометкой «Лично» не вскрываются и регистрируются в закрытом виде с указанием сведений, имеющихся на конверте. Если после вскрытия пакета адресатом в нем окажутся обращения, они передаются для регистрации в общем порядке.

21. Повторным обращениям при их поступлении в общество в течение календарного года присваивается регистрационный индекс первого обращения. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка «Повторно», а в журнале указываются индекс и дата поступления предыдущего обращения.

Руководитель общества обязан тщательно разобраться в причинах повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений, принять соответствующие меры к виновным лицам.

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

23. После регистрации обращения в тот же день передаются руководителю общества для рассмотрения. Руководитель общества обязан принять решение о рассмотрении обращения или об оставлении его без рассмотрения. Срок наложения резолюции не должен превышать одного рабочего дня. Поручения руководителя общества оформляются на отдельном листе (рефератке) в форме резолюции и приобщаются к обращению. Не допускается размещать резолюции, указания и делать иные записи на тексте обращения.

24. После рассмотрения руководителем общества, обращения передаются согласно резолюции ответственным исполнителям.

25. Контроль за соблюдением сроков исполнения обращений в обществе возлагается на лиц, ответственных за ведение делопроизводства по обращениям.

26. Обращения, направленные в общество вышестоящими государственными органами (должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения и предписания, берутся на особый контроль.

На обращениях, взятых на особый контроль, в правом верхнем углу проставляется отметка «Контроль».

27. Решение о снятии обращений с контроля принимает руководитель общества.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается только после вынесения решения и принятия мер по разрешению обращения.

28. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации. Ответы и предписания на обращения оформляются на бланках общества и подписываются руководителем общества.

29. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов исполнителем делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись руководителя

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений, а также ведения делопроизводства

структурного подразделения - исполнителя, рассматривавшего обращение, принявшего данное решение. Отметка об исполнении документа располагается на нижнем поле первого листа документа слева.

30. Обращения после их разрешения и материалы, связанные с их рассмотрением, возвращаются лицам, ответственным за ведением делопроизводства по обращениям, для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке их поступления. Документы подшиваются в последовательности решения вопроса, то есть документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом.

Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

Формирование и хранение дел у исполнителя запрещено.

При формировании дел должностным лицом, ответственным за делопроизводство по обращениям граждан, проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы от исполнителей не принимаются и в дела не подшиваются.

31. Дела по обращениям передаются в архивы через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего рассмотрения) документы (дела) по обращениям подлежат уничтожению в установленном порядке.

Руководителем общества может быть принято решение об увеличении срока хранения.

32. Обращения, в том числе замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, ежемесячно изучаются, анализируются, систематизируются и обобщаются должностными лицами, ответственными за ведение делопроизводства по обращениям граждан, совместно с начальниками структурных подразделений с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав, свобод и законных интересов заявителей, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы общества.

33. Контроль за соблюдением порядка рассмотрения обращений возлагается на начальников структурных подразделений общества. Общий контроль за соблюдением требований законодательства по обращениям и настоящей Инструкции осуществляет юрисконсульт.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке рассмотрения обращений, а также ведения делопроизводства