УТВЕРЖДЕНО

Постановление президиума Совета

Кормянского районного объединения профсоюзов

27.02.2023 №10

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Кормянском районном объединении организаций профсоюзов, входящих в Федерацию профсоюзов Беларуси

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Кормянское районное объединение организаций профсоюзов, входящие в Федерацию профсоюзов Беларуси (далее – Кормянское районное объединение профсоюзов), рассматривает обращения граждан и юридических лиц в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. "Об обращениях граждан и юридических лиц".
2. Настоящая инструкция определяет порядок рассмотрения и ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, в Кормянском районном объединении профсоюзов.
3. Настоящая инструкция не регулирует вопросы:

ведения делопроизводства и рассмотрения обращений

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

2

отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;

организации приема граждан правовыми (главными правовыми) инспекторами труда правовой инспекции труда Федерации профсоюзов Беларуси в Кормянском районном объединении профсоюзов.

Действие настоящей инструкции не распространяется на переписку с государственными органами при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

1. Термины и определения, применяемые в настоящей инструкции, употребляются в значениях, определенных Законом Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Порядок подачи и рассмотрения обращений установлен в главе 2 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".
2. Граждане реализуют право на обращение в Кормянское районное объединение профсоюзов лично либо через своих представителей.

Письменные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителям.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей.

1. Сроки рассмотрения обращений, предусмотренные статьей 17 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращения в Кормянское районное объединение профсоюзов.

При превышении месячного срока рассмотрения обращения срок рассмотрения такого обращения продлевается председателем Кормянского районного объединения профсоюзов путем направления заявителю письменного уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках рассмотрения обращения по существу.

3

1. В случаях, установленных статьей 15 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", обращения могут быть оставлены без рассмотрения.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается председателем Кормянского районного объединения профсоюзов в виде письменного уведомления заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

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) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, регистрируются в Кормянском районном объединении профсоюзов в порядке, предусмотренном пунктами 17 и 20 настоящей инструкции, и не подлежат рассмотрению, за исключением обращений, указанных в части третьей настоящего пункта. Такие обращения без рассмотрения формируются в дела.

Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении, в течение пяти рабочих дней направляются в компетентный орган для принятия мер реагирования.

В случае, если в ходе рассмотрения обращения установлено, что в нем указаны данные, не соответствующие действительности (указаны недостоверные 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) председателем Кормянского районного объединения профсоюзов оформляется справка с указанием оснований, по которым в соответствии со статьей 23 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" обращение является анонимным. Такие обращения без рассмотрения формируются в дела.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию Кормянского районного объединения профсоюзов

районных, городских объединений профсоюзов, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Решение о

4

рассмотрении коллективного обращения с выездом на место принимается председателем Кормянского районного объединения профсоюзов с учетом характера поднимаемых в обращении вопросов.

Коллективные обращения рассматриваются в том же порядке, в те же сроки, что и индивидуальные обращения.

1. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Кормянского районного объединения профсоюзов, такие обращения в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией, с уведомлением об этом заявителей, либо в указанный срок обращение оставляется без рассмотрения но существу, с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

В случаях, когда в письменных обращениях, поступивших в Кормянское районное объединение профсоюзов, одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в течение пяти рабочих дней направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом заявителей.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ИХ  
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится председателем Кормянского районного объединения профсоюзов в рабочие дни согласно графику личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц.

Графики личного приема и информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием размещаются на информационном стенде и (или) официальном сайте Кормянского районного объединения профсоюзов.

1. Предварительная запись на личный прием ведется в журналах учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц по форме согласно приложению I к настоящей Типовой инструкции.

5

В день личного приема оформляется регистрационно- контрольная форма на бумажном носителе с указанием реквизитов регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2 к настоящей Типовой инструкции.

1. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме.

Регистрационно-контрольная карточка по обращениям, указанным в части первой настоящего пункта, вместе с иными документами (при их наличии) после личного приема передаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для регистрации и рассмотрения в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений. В регистрационно-контрольной форме делается отметка "С личного приема".

1. При проведении личного приема по решению председателя Кормянского районного объединения профсоюзов могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

Отметка об уведомлении заявителя о применении технических средств проставляется в журнале учета личного о приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в графе "Примечание".

1. По решению председателя Кормянского районного объединения профсоюзов может проводиться личный прием граждан с выездом на места.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ  
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в Кормянском районном объединении профсоюзов осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.
2. Все поступившие в Кормянское районное объединение профсоюзов обращения заявителей, в том числе принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления.

Обращения граждан и юридических лиц, поступившие в Кормянское районное объединение профсоюзов в нерабочий день

6

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

Регистрация письменных обращений осуществляется с использованием реквизитов регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2 к настоящей Типовой инструкции.

1. В регистрационно-контрольные формы вносится вся информация о ходе и результатах рассмотрения обращений, а также могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для поиска и анализа работы с обращениями.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

1. Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес гражданина или юридического лица или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

20.На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс для обращения гражданина состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения (например, П-3), в коллективных обращениях вместо первой буквы фамилии указывается "Кол", в анонимных - "Ан". Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения "Юл" и порядкового номера поступившего обращения (например, № Юл-48).

В случае регистрации коллективных обращений, при заполнении реквизита "Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина" в регистрационно- контрольной форме делается запись "Коллективное (Иванов И.П.) ", а при регистрации анонимных - "Анонимное".

1. При подаче гражданином или юридическим лицом нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до

7

направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

1. Обращение, которое поступило в Кормянское районное объединение профсоюзов от одного и того же гражданина или юридического лица по одному и тому же вопросу, в том числе направленное из других организаций, в течение трех лет со дня поступления первоначального обращения, если на первоначальное обращение ему был дан ответ (направлено уведомление), является повторным. Такое обращение учитывается под регистрационным индексом первоначальною обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дробь (например, П-3/1; 11-3/2). При этом в регистрационно-контрольной форме при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса проставляется отметка "Повторно".
2. Обращения, поступившие из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль и рассматриваются в срок, установленный ими.

Обращения, поступившие в Кормянское районное объединение профсоюзов, из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), по которым не требуется направление ответов (уведомлений) гражданам или юридическим лицам, регистрируются и учитываются как поручения этих органов.

1. Обращения граждан или юридических лиц, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной или устной форме, а также направлены уведомления в установленные законодательством сроки.
2. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в регистрационно-контрольной форме.

В случае отзыва гражданином или юридическим лицом своего обращения отметка об исполнении и направлении в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

1. Обращения граждан и юридических лиц, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, документы по

8

личному приему граждан, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Кормянского районного объединения профсоюзов.

1. 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).

ГЛАВА 5

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА  
РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕ11ИЙ

1. Кормянское районное объединение профсоюзов в целях постоянного совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц ежеквартально изучают, анализируют и систематизируют содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений с подведением итогов проводимой работы на заседаниях руководящих профсоюзных органов.

Приложение 1

к инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Кормянском районном объединении профсоюзов

Форма

ЖУРНАЛ

учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц

(должность, фамилия, инициалы должностного лица)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата  предварительной записи на личный прием | Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина, наименование юридического лица, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) представителя | Адрес места жительства гражданина, контактный телефон, адрес места нахождения юридического лица, контактный телефон представителя | Краткое  содержание  вопроса | Дата и время приема, на  которые  произве  дена  запись | Фактические дата и время приема | Результат рассмотрения обращения, если оно разрешено в ходе приема, и (или) отметка о направлении обращения для рассмотрения в установленном порядке | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение 2

к инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Кормянском районном объединении организаций профсоюзов, входящих в Федерацию профсоюзов Беларуси

Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации  
обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс №

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон

Форма подачи обращения

Дата поступления обращения

Количество листов обращения

Количество листов приложений

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на

первоначальное обращение

Даты, индексы\* повторных обращений

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма

Тематика

Содержание

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ” ему ответа (уведомления) на

первоначальное обращение ~

Резолюция

Исполнитель

Срок исполнения

Документ направлен на исполнение \_

Дата направления Срок исполнения

\* Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационног о индекса.

11

Дата исполнения

Ход рассмотрения

Отметка о выдаче предписания и его исполнении

Результат рассмотрения обращения

Дата ответа (уведомления) заявителю №

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема

Отметка о снятии с контроля Документ подшит в дело №