

Учреждение образования
«Белорусская государственная
орденов Октябрьской Революции
и трудового красного Знамени
сельскохозяйственная академия»



УТВЕРЖДАЮ
Ректор академии
В.В. Великанов
27.04.2023

ИНСТРУКЦИЯ № 699

о порядке ведения делопроизводства по
обращениям граждан и юридических лиц,
и организации личного приема граждан и
юридических лиц

1. Настоящая Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц и организации личного приема граждан и юридических лиц разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997) и 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» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 5, 5/35055) и 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 (далее, если не определено иное, — граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее - юридические лица), поступившим в учреждение образования «Белорусская государственная орденов Октябрьской Революции и Трудового Красного Знамени сельскохозяйственная академия» (далее УО БГСХА).

2. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется отделом делопроизводства и машинописных работ.

3. Обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей рассматриваются УО БГСХА в порядке, установленном законодательством для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, за исключением случаев, когда законодательством установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

4. Регистрация обращений заявителей УО БГСХА осуществляется инспектором отдела делопроизводства и машинописных работ, с заполнением регистрационно-контрольных карточек и журнала регистрации обращений граждан и юридических лиц. В регистрационно-контрольную карточку могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям или могут исключаться реквизиты, т.е. сведения, для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

5. Электронные обращения поступают в УО БГСХА на белорусском или русском языках посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (система учета и обработки обращений). Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу <https://обращения.бел> (интернет-сайт). Электронные обращения, направленные непосредственно в адрес электронной почты УО БГСХА, подлежат рассмотрению, если они содержат необходимый перечень сведений о заявителе, установленный законодательством. При поступлении электронного обращения создается его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

6. 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.

7. Все поступившие обращения, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления. Обращения заявителей, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

8. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, проставляемом в правом нижнем углу или на другом свободном от текста листе первой страницы обращения. Регистрационный индекс состоит из порядкового номера поступившего обращения и начальной буквы фамилии автора обращения (например, 128-Л).

9. Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года присваивается очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу повторного обращения и на регистрационно-контрольных карточках делается отметка «повторно».

10. После регистрации и подготовки проекта резолюции обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, передаются на рассмотрение ректору. Решение о порядке рассмотрения обращения должно быть принято не позднее, чем через два рабочих дня после передачи его на доклад руководству.

11. Контроль за рассмотрением обращений в УО БГСХА ведется инспектором отдела делопроизводства и машинописных работ. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. 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, 17 и 21 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Решения о снятии с контроля обращений принимаются ректором. Ответственность за полноту и качество рассмотрения обращений несут начальники структурных подразделений УО БГСХА и работники, которым поручено их непосредственное рассмотрение и подготовка ответа.

12. Организация личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) ведется по предварительной записи, которая может осуществляться по телефону или с помощью электронных средств связи.

13. При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей также должны предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

14. Обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, со дня их регистрации в УО БГСХА. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг и др.), 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.

15. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в книге личного приема граждан.

16. Обращения граждан и юридических лиц и прилагаемые материалы после их окончательного разрешения возвращаются в отдел делопроизводства и машинописных работ, инспектору отвечающему за работу по обращениям, для формирования дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел УО БГСХА. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, и передается на утверждение ректору. 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. После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа

заявителю, также проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

17. Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается. 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

18. 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.

19. 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). В необходимых случаях центральной экспертной комиссией УО БГСХА может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.


20. 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.

22. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению. Акт об уничтожении рассматривается центральной экспертной комиссией УО БГСХА, подписывается председателем, ее членами и утверждается ректором.

23. Обращения систематически анализируются и обобщаются с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, а также совершенствования работы УО БГСХА.


Результаты анализа и обобщения, оформленные в виде аналитических справок и обзоров, представляются ректору по окончании каждого года, а также по мере необходимости.

Инспектор отдела делопроизводства
и машинописных работ

 А.А. Крюкова

18.04.2023

Заведующий отделом делопроизводства
и машинописных работ

 А.И. Евдокимова

18.04.2023

Проректор по безопасности и кадрам

 Г.Н. Лукашков


21. 04.2023

Ведущий юрисконсульт

 Н.В. Гоччилова

18.04.3023

Начальник отдела кадров

 О.П. Клипперт

21. 04.2023

Заведующий сектором менеджмента качества

 В.В. Мангутова

19. 04.2023