

УТВЕРЖДЕНО
приказ от 24.03.2017 № 69

Инструкция
о порядке ведения делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц в государственном
учреждении «Национальный академический театр
имени Янки Купалы»

1. Настоящая Инструкция, разработанная в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей», 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 государственное учреждение «Национальный академический театр имени Янки Купалы» (далее – театр, учреждение).

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим 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, обращения работника к нанимателю,

иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченным должностным лицом театра отдельно от других видов делопроизводства.

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.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно.

5. Поступающие в театр обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: журнальной (с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной карточки) – в журнале учета обращений граждан государственного учреждения «Национальный академический театр имени Янки Купалы» (далее – журнал учета обращений граждан).

7. При поступлении в театр электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

8. Журнал учета обращений граждан содержит реквизиты согласно приложению 1.

В журнал учета обращений граждан могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

Из журнала учета обращений граждан могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

9. 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.

10. 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 указанной страницы. На регистрационном штампе указывается дата поступления и регистрационный индекс.

11. 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 театре.

Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового регистрационного номера поступившего обращения (например, Л-145, где Л - первая буква фамилии заявителя, 145 - порядковый регистрационный номер поступившего обращения).

При регистрации коллективных обращений в их индекс включается буквенное обозначение "Кол" (например, Кол-15).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения "Юл" и порядкового регистрационного номера поступившего обращения (например, Юл-35).

Регистрационный индекс обращения, поступившего от индивидуального предпринимателя, дополняется обозначением "Ип" (например, Ип-72).

12. Обращение, оформленное на бланке юридического лица, содержащее личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращение, заверенную печатью юридического лица и имеющее подписи граждан, регистрируется как обращение юридического лица.

Обращение, оформленное на бланке юридического лица, содержащее личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращение, но не заверенную печатью юридического лица и имеющее подписи граждан, регистрируется как обращение граждан.

13. По обращениям, поступившим из вышестоящих и других государственных органов, а также средств массовой информации, в регистрационно-контрольную форму вносятся реквизиты сопроводительного письма или поручения (корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма).

14. Регистрация устных обращений осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, внесенным в книги учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - книга учета личного приема), оформленные согласно приложению 2 к настоящей Инструкции, а также по спискам лиц, принятых на личном приеме, составленным в электронном виде лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

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

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

Регистрационный индекс поручения, поступившего в театр состоит из начальной буквы фамилии заявителя (в коллективных и анонимных обращениях - соответственно «Кол» и «Ано», в обращениях юридического лица - «Юл», в обращениях индивидуального предпринимателя - «Ип»), проставляемого через тире регистрационного порядкового номера обращения и аббревиатуры «ПВ», проставляемой через тире.

17. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в театр присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

18. Не подлежат регистрации поступившие в театр от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей документы оперативно-информационного характера (письма, сводки и другие), присланные для сведения, заявки, поздравительные письма и телеграммы, печатные издания (книги, журналы, газеты), рекламные материалы (листовки, программы, проспекты, извещения), письма с предложениями о сотрудничестве или оказании услуг, информационные и справочные материалы.

19. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение руководителю театра или уполномоченным им должностным лицам.

Поручения руководителя или уполномоченных им должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения руководителя театра, уполномоченных им должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

20. 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 регистрационно-контрольной форме.

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

21. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в театре ведется с использованием журнальной формы.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут использоваться соответствующие регистрационно-контрольные формы.

22. 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, предусмотренном в статьях 10, 15, 21 Закона.

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

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

24. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному стандарту 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 системой регистрации документов в театре.

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

26. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона.

27. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в журнале учета обращений граждан, в котором зарегистрированы устные обращения.

28. При рассмотрении повторных обращений исполнители по резолюции обязаны установить причины повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, принять соответствующие меры по привлечению виновных лиц к ответственности согласно законодательству Республики Беларусь.

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу, в случае, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу, заявитель письменно уведомляется, 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.

29. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям, поступившим в театр, принимается руководством театра, в том числе на основании предложений исполнителя.

30. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются руководителем театра или уполномоченными им должностными лицами.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководителем театра или уполномоченными им должностными лицами и остаются в делопроизводстве учреждения.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы

(уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью руководителя или уполномоченных им должностных лиц.

31. На каждом обращении после окончательного рассмотрения 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.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве театра, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

32. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

33. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится генеральным директором, его заместителями с 8.00 до 13.00 по утвержденному графику.

В случае отсутствия должностного лица в день своего личного приема прием осуществляет уполномоченное им должностное лицо. Информация об изменении в порядке приема размещается на двери кабинета должностного лица, определенного в этот день проводить личный прием согласно графику.

34. Должностные лица, проводящие личный прием в театре, а также работники структурных подразделений, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев: обращения по вопросам, не относящимся к компетенции театра; обращения в неустановленные дни и часы; когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы; когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

35. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат рассмотрения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные

обращения.

36. Лицо, проводящее личный прием, в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Республики Беларусь вправе принять одно из следующих решений:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. В регистрационно-контрольной форме делается отметка: «Разъяснено»;

удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения. В регистрационно-контрольную форму вносится соответствующее поручение и срок исполнения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотив отказа и порядок обжалования принятого решения. В регистрационно-контрольной форме делается отметка: «Отказать в удовлетворении просьбы. Разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения».

37. Графики личных приемов в театре, информация о порядке записи на личные приемы размещаются на информационных стендах в общедоступных местах.

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

39. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

40. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

41. 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.

42. 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.

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

44. 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.

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

46. 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 театра.

47. 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.

Приложение 1
к Инструкции о порядке ведения
делопроизводства по обращениям граждан
и юридических лиц в государственном
учреждении «Национальный
академический театр имени Янки Купалы»

ЖУРНАЛ

Регистрационно-контрольной карточки обращений

Регистрационный индекс № _____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы
гражданина _____Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы)
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, индексы* повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Срок исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа заявителю _____

№ _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____

* Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

Приложение 2

к Инструкции о порядке ведения
делопроизводства по обращениям граждан и
юридических лиц в государственном
учреждении «Национальный академический
театр имени Янки Купалы»

КНИГА УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ
ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Порядковый номер личного приема/ Регистрационный индекс устного обращения	Дата проведения личного приема	Фамилия, собственное имя, отчество заявителя	Адрес места жительства (места пребывания) заявителя, места нахождения юридического лица	Краткое содержание устного обращения	Результаты рассмотрения устного обращения <*>
1	2	3	4	5	6

<*> Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю

Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении

Оставлено без рассмотрения по существу на основании пункта 2 статьи 15 Закона.

Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный индекс письменного обращения)