

ЗАГАД

ПРИКАЗ

01.12.2022 № 367

г. Мінск

г. Минск

Об организации работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям

На основании подпункта 12.5 пункта 12 Положения о Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 14 ноября 2022 г. № 405,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и ведения делопроизводства по ним в органах, подразделениях и организациях системы МЧС (прилагается).

2. Возложить ответственность за:

организацию работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее – обращения) в департаментах, органах и подразделениях по чрезвычайным ситуациям, государственных организациях, подчиненных Министерству по чрезвычайным ситуациям (далее – органы, подразделения и организации системы МЧС), на начальников этих органов, подразделений и организаций;

полное, объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращений на начальников структурных подразделений центрального аппарата Министерства по чрезвычайным ситуациям (далее – МЧС), органов, подразделений и организаций системы МЧС, в которые эти обращения направлены на исполнение.

3. Начальнику УЗГСидО, начальникам органов, подразделений и организаций системы МЧС организовать:

работу по изучению, проведению анализа и систематизации содержащихся в обращениях вопросов, данных о количестве и характере

обращений и о принятых по ним решениях (не реже одного раза в квартал);

периодическое рассмотрение на заседаниях коллегий, оперативных совещаниях при Министре по чрезвычайным ситуациям (далее – Министр), начальниках органов, подразделений и организаций системы МЧС результатов работы по обращениям, использование их для совершенствования служебной деятельности и выработки предложений по повышению эффективности работы с обращениями.

4. Предоставить право первому заместителю Министра, заместителям Министра (далее – заместители Министра), начальникам органов, подразделений и организаций системы МЧС и их заместителям в случаях, предусмотренных законодательством:

подписывать предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении, представления о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности;

принимать решения о прекращении рассмотрения обращения в случае отзыва заявителем своего обращения до рассмотрения его по существу;

принимать решения об оставлении обращения без рассмотрения;

принимать решения о прекращении переписки;

принимать решения о принятии обращений к сведению и ненаправлении ответов заявителю в установленных действующим законодательством случаях;

принимать решения о размещении на официальном сайте МЧС, без направления заявителям, ответов (уведомлений) на электронные обращения аналогичного содержания, носящие массовый характер (более десяти обращений).

принимать решения по устному или письменному запросу руководителя структурного подразделения-исполнителя о необходимости продления срока рассмотрения обращений, требующих дополнительного изучения и проверки, до одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

5. Установить:

форму предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении, согласно приложению 1;

форму представления о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности согласно приложению 2.

6. Определить, что книга замечаний и предложений ведется в органах и подразделениях по чрезвычайным ситуациям, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах,

определяемых Советом Министров Республики Беларусь, а также их обособленных подразделениях, которые расположены вне места нахождения органа (подразделения) по чрезвычайным ситуациям, и в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с действующим законодательством.

7. Заместителям Министра, начальникам структурных подразделений центрального аппарата МЧС, органов, подразделений и организаций системы МЧС и их заместителям:

обеспечить под персональную ответственность работу с обращениями в строгом соответствии с законодательством Республики Беларусь;

рассматривать поступившие обращения и принимать незамедлительные меры по объективному, полному и всестороннему рассмотрению—содержащихся в них вопросов, устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений;

в случаях ненадлежащего рассмотрения обращений готовить к направлению в подчиненные органы, подразделения и организации системы МЧС обязательные для исполнения предписания о надлежащем решении вопросов, содержащихся в обращениях, и представления о привлечении должностных лиц, допустивших нарушения порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности;

принимать решения о представлении для ознакомления заявителям материалов, связанных с рассмотрением их обращений.

8. Начальникам органов, подразделений и организаций системы МЧС:

обеспечить размещение в общедоступных местах (на информационных стендах, табло), а также официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет необходимой информации о порядке работы с обращениями в соответствии с законодательством;

назначить должностных лиц, ответственных за своевременное размещение и обновление информации, указанной в абзаце втором настоящего пункта.

9. Признать утратившим силу приказ Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь от 22 декабря 2015 г. № 288 «Об организации работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь».

10. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на начальника УЗГСидО.

11. Настоящий приказ вступает в силу со 2 января 2023 г.

Заместитель Министра
генерал-майор внутренней службы

А.В.Долголевец

УТВЕРЖДЕНО

Приказ Министерства
по чрезвычайным ситуациям
Республики Беларусь

№ _____

ИНСТРУКЦИЯ
об организации работы с
обращениями граждан и юридических
лиц и ведения делопроизводства по
ним в органах, подразделениях и
организациях системы МЧС

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция устанавливает порядок организации работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее – обращения), в том числе личного приема граждан, индивидуальных предпринимателей, их представителей и представителей юридических лиц, и ведения делопроизводства по ним в структурных подразделениях центрального аппарата Министерства по чрезвычайным ситуациям (далее – МЧС), органах и подразделениях по чрезвычайным ситуациям, департаментах МЧС и государственных организациях, подчиненных МЧС (далее – органы, подразделения и организации системы МЧС).

Порядок внесения информации в государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), порядок предоставления информации из этой системы, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон)

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется:
на обращения, подлежащие 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, на обращения работника к нанимателю, а также иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;

на переписку (запросы) государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

ГЛАВА 2 УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

4. Обращения, поступившие в МЧС, органы, подразделения и организации системы МЧС, как правило первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

в органах, подразделениях и организациях системы МЧС, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

в других государственных органах, иных организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих органов или организаций.

5. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется 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, а также по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, в центральном аппарате МЧС, органах, подразделениях и организациях системы МЧС ведется централизованно, а делопроизводство по обращениям индивидуальных предпринимателей и юридических лиц – децентрализованно (централизованно), отдельно друг от друга и других видов делопроизводства в порядке, установленном законодательством, и осуществляется: в центральном аппарате МЧС – отделом по работе с обращениями граждан, юридических лиц, документационного обеспечения и контроля исполнения МЧС, в органах, подразделениях и организациях системы МЧС - группами документационного обеспечения, группами делопроизводства и контроля исполнения, канцеляриями, иными назначенными приказами руководителей работниками либо работниками, отвечающими за данное направление деятельности (далее – службы ДОУ).

6. Регистрация обращений заявителей, поступивших в МЧС, органах, подразделениях и организациях системы МЧС, и ответов на них осуществляется в системе учета и обработки обращений, а также в ведомственной системе электронного документооборота (далее – СЭД) либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

При этом использование регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе (карточная (в регистрационно-контрольных карточках) или журнальная) (далее – РКК на бумажном носителе) возможно только в случае отсутствия технических средств и при незначительном объеме поступающих обращений.

Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц должна содержать реквизиты согласно приложению.

7. Все поступившие в МЧС, органы, подразделения и организации системы МЧС обращения регистрируются службами ДОУ в день поступления.

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

8. Письменные обращения переносятся в СЭД путем сканирования.

Для электронных обращений в случае необходимости, могут создаваться их бумажные копии.

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 штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

10. 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 порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также принятой системой регистрации документов в СЭД.

Регистрационный индекс письменного обращения, регистрируемого в СЭД либо с использованием РКК на бумажном носителе, состоит из порядкового номера поступившего обращения, присваиваемого в течение календарного года, первой буквы фамилии автора для обращений граждан или букв ЮР - для заявителей - юридических лиц, букв ИП - для индивидуальных предпринимателей и может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений. Для коллективных обращений граждан вместо

первой буквы фамилии автора используются буквы Кл, для анонимных обращений – Ано.

Например: 18/3.

Регистрационные индексы устных и электронных обращений, регистрируемые в СЭД либо с использованием РКК на бумажном носителе, формируются в том же порядке, что и для письменных обращений, но к регистрационному индексу устного обращения в скобках добавляется буква «(у)», а к регистрационному индексу электронного обращения - буквы «(эл)».

Например: 19/С(эл), 25/Юр(у).

Регистрационный индекс обращения, внесенного в книгу замечаний и предложений, состоит из порядкового номера обращения, присваиваемого в течение года.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам, которыми они пересланы для разрешения в МЧС, органы, подразделения и организации системы МЧС, а также заявления заявителей об отзыве обращений до рассмотрения их по существу учитываются в СЭД либо в РКК на бумажном носителе под регистрационным индексом первоначального обращения (обращения, которое отзывают) с добавлением дополнительного порядкового номера.

Например: 200/Кл-1.

12. 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 в СЭД либо в РКК на бумажном носителе под регистрационным индексом первоначального обращения. При этом, если способы доставки обращений различны, то к номеру добавляются соответствующие буквы.

Например: регистрационный номер обращения, поступившего по почтовой связи 205/Юр, а идентичного электронного обращения – 205/Юр(эл).

На такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные законодательством для рассмотрения первоначального обращения.

13. Повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу первой страницы письменного обращения проставляется штамп «Повторно» и добавляются регистрационные индексы предыдущих обращений. Информация о предыдущих обращениях в обязательном порядке указывается в СЭД либо РКК на бумажном носителе.

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

15. Реквизит «Отметка о поступлении» (регистрационный штамп входящих документов) проставляется в правом нижнем углу обращения либо на свободном от текста месте первой страницы письменного обращения, бумажной копии электронного обращения и состоит из даты поступления и регистрационного индекса, кроме того могут указываться количество листов обращения и приложений к нему.

В случае поступления обращения из государственных органов и иных организаций с сопроводительным письмом на бумажном носителе реквизит «Отметка о поступлении» (регистрационный штамп входящих документов) проставляется в правом нижнем углу либо на свободном от текста месте первой страницы сопроводительного письма.

ГЛАВА 3 РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

16. Обращения заявителей, после регистрации передаются на рассмотрение:

в МЧС – Министру, первому заместителю Министра, заместителям Министра (далее – заместители Министра) в соответствии с компетенцией, определенной распределением обязанностей;

в органах, подразделениях и организациях системы МЧС – начальникам (руководителям) или их заместителям в соответствии с компетенцией, определенной распределением обязанностей.

17. Поручения Министра, его заместителей, руководителей органов, подразделений и организаций системы МЧС о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в СЭД, или в виде резолюций на отдельных листах, приобщаемых к обращениям. Не допускается размещать резолюции, указания и делать иные записи на тексте обращений;

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководителей государственных органов, иных государственных организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

18. В резолюции (электронной резолюции) к обращению излагается одно из следующих поручений:

о рассмотрении по существу в структурном подразделении центрального аппарата МЧС, органе, подразделении или организации системы МЧС, в которые поступило обращение, в том числе с

привлечением нижестоящих органов, подразделений или организаций системы МЧС, а также в случае необходимости с назначением служебной проверки в порядке, установленном Инструкцией о порядке изучения служебной деятельности департаментов, органов, подразделений и организаций системы МЧС и оказания им методической и практической помощи в реализации возложенных законодательством задач и функций, утвержденной приказом МЧС от 28 апреля 2022 г. № 140. При этом ответственным исполнителем при подготовке ответа по результатам рассмотрения обращения считается исполнитель, указанный в резолюции первым либо напротив которого имеется отметка «(свод)». Обращения, поступившие в МЧС, могут быть направлены для подготовки ответа начальникам иных органов, подразделений или организаций системы МЧС в случаях, если поставленные в обращениях вопросы относятся исключительно к компетенции этих органов, подразделений и организаций, в таких случаях они назначаются ответственными исполнителями. Ответы на такие обращения готовятся за подписью Министра либо его заместителя на основании резолюции в сроки, исчисляемые со дня их регистрации в МЧС;

- о направлении для рассмотрения в нижестоящий орган, подразделение или организацию системы МЧС для рассмотрения в соответствии с компетенцией, подчиненностью или территориальностью;

- о приобщении идентичного обращения либо обращения, содержащего уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, к ранее зарегистрированным обращениям;

- об оставлении без рассмотрения по существу;

- о принятии обращения к сведению в случаях, установленных в пункте 3 статьи 14 Закона.

19. Сроки рассмотрения обращений исчисляются со дня, следующего за днем их регистрации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено настоящим действующим законодательством.

Срок рассмотрения обращений, направленных в нижестоящие орган, подразделение или организацию системы МЧС для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих органе, подразделении или организации.

Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее дню регистрации обращения число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

20. Поступившие письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации, возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

21. Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

22. В случае когда обращение не может быть рассмотрено в пятнадцатидневный срок, ответственный исполнитель не позднее чем за день до его окончания докладывает об этом Министру (его заместителю), начальнику органа, подразделения или организации системы МЧС (его заместителю), учинившему резолюцию (либо по компетенции в соответствии с распределением обязанностей), и ходатайствует о продлении срока рассмотрения обращения до месяца. При принятии решения о необходимости проведения по обращению дополнительного изучения и проверки срок его рассмотрения продлевается до одного месяца без уведомления об этом заявителя, что своевременно отражается в СЭД либо РКК на бумажном носителе.

23. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, ответственный исполнитель не позднее чем за день до его окончания докладывает об этом Министру (его заместителю), начальнику органа, подразделения или организации системы МЧС (его заместителю), учинившему резолюцию (либо по компетенции в соответствии с распределением обязанностей) для принятия решения по переносу срока. 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. Информация о продлении срока рассмотрения обращения и направлении промежуточного ответа отражается в СЭД либо РКК на бумажном носителе.

24. В случае принятия решения о направлении обращения, либо части вопросов, изложенных в обращении, в соответствии с компетенцией в другой(ие) государственный(ые) орган(ы) (организацию(и)) либо по подведомственности копия (копии) обращения с сопроводительным

листом направляется в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем их регистрации, в этот(эти) государственный(ые) орган(ы) (организацию(и)) либо подчиненные органы, подразделения, организации системы МЧС с одновременным уведомлением об этом заявителя.

При этом письменные обращения при наличии технической возможности направляются в электронном виде с последующим направлением подлинника обращения посредством почтовой связи, электронные – только в электронном. При отсутствии технической возможности направляется бумажная копия электронного обращения.

25. При рассмотрении обращений ответственные исполнители имеют право направлять запросы в установленном порядке в иные органы и организации для получения документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, осуществлять иные права, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

При получении запросов из иных органов и организаций о предоставлении документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, ответы организациям, индивидуальным предпринимателям, запросившим такие документы (их копии) и (или) сведения, должны представляться в пятнадцатидневный срок. Требования настоящего абзаца не распространяются на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами.

26. Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных законодательством об обращениях.

27. В случае если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальном сайте МЧС в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. Принятие такого решения оформляется путем учинения Министром (его заместителями), начальниками органов, подразделений или организаций системы МЧС (их заместителями) разрешающей резолюции на мотивированном рапорте ответственного исполнителя.

После размещения на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной частью первой настоящего пункта, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат

рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

28. Если обращение направляется для рассмотрения в органы, подразделения или организации системы МЧС с поручением доложить (проинформировать) о результатах рассмотрения, то по результатам его рассмотрения в вышестоящий орган (подразделение) представляется докладная записка (рапорт), в которой отражаются:

что конкретно установлено при проверке изложенных в обращении фактов;

чем подтверждаются или опровергаются доводы заявителя;

принятые меры к восстановлению нарушенных прав, охраняемых законом интересов заявителей, к виновным лицам, устранению недостатков в работе органов, подразделений или организаций системы МЧС в случае выявления нарушений, недостатков и злоупотреблений;

когда и какой дан ответ (уведомление) заявителю (либо прилагается копия ответа (уведомления) заявителю).

29. По результатам рассмотрения обращений, в которых содержатся жалобы на действия работников центрального аппарата МЧС, органов, подразделений или организаций системы МЧС, на имя начальников (их заместителей), давших поручение о рассмотрении таких обращений, как правило составляются докладные записки (рапорты), в которых указывается, подтвердились ли факты, перечисленные в обращении, и прикладываются материалы (при их наличии), на основании которых сделаны соответствующие выводы.

30. При поступлении в МЧС, органы, подразделения системы МЧС обращений, авторы которых не удовлетворены результатами их рассмотрения подчиненными органами, подразделениями или организациями системы МЧС, проверяют содержащиеся в обращении сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривают обращение по существу либо выдают соответствующим органам, подразделениям или организациям системы МЧС обязательные для исполнения предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении, о чем уведомляют заявителей.

Подготовка и направление предписания осуществляется не позднее пятнадцати дней со дня, следующего за днем регистрации обращений, указанных в части первой настоящего пункта.

Регистрационный индекс предписания, направляемого в нижестоящее орган, подразделение, организацию системы МЧС о надлежащем решении вопросов, содержащихся в обращении, состоит из регистрационного индекса поступившего обращения, в соответствии с которым дается предписание.

Орган, подразделение или организация системы МЧС, получив предписание, должны исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца с даты поступления (по результатам исполнения предписания составляется заключение), и в течение трех рабочих дней с момента его исполнения сообщить об этом вышестоящему органу, подразделению или организации системы МЧС, выдавшему предписание, а также направить ответ заявителю.

31. Анонимные обращения не подлежат рассмотрению, за исключением случаев, если они содержат сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении или решение об их рассмотрении принято Министром (его заместителями) начальниками органов, подразделений или организаций системы МЧС (их заместителями).

32. В случае отзыва заявителем своего обращения путем подачи соответствующего письменного (электронного) заявления рассмотрение его обращения по существу прекращается без уведомления об этом заявителя. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Оригиналы документов, приложенные к обращению, могут быть выданы на руки заявителю (заявитель удостоверяет факт получения этих документов распиской на обращении, остающемся в делопроизводстве, с проставлением даты и личной подписи).

33. Принятие решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу осуществляется путем учинения разрешающей резолюции на мотивированном рапорте ответственного исполнителя либо на самом обращении.

В случае оставления обращения без рассмотрения за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 статьи 15, статьей 23, частью четвертой пункта 1 статьи 24 Закона, заявитель уведомляется об этом в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, с разъяснением причин принятия такого решения. При этом оригиналы документов (при их наличии), приложенных к обращению, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом с отражением принятого решения в СЭД или РКК на бумажном носителе.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 статьи 15 Закона, за исключением случая, предусмотренного частью четвертой пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявителю также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Решение об оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу и прекращения с заявителем переписки выносится в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем его регистрации, о чем в указанный срок информируется заявитель. В ответе заявителю должен быть четко обозначен вопрос, по которому с ним прекращена переписка.

Решение об оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу, если с заявителем ранее была прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, принимается в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, путем учинения разрешающей резолюции на мотивированном рапорте ответственного исполнителя.

34. При получении повторного обращения Министр, его заместители, начальники органов, подразделений, организаций системы МЧС (их заместители) обязаны выяснить причины такого обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, при необходимости назначить (инициировать) проведение служебной проверки.

35. При выявлении фактов ненадлежащего рассмотрения подчиненными органами, подразделениями или организациями системы МЧС обращений вышестоящий орган, подразделение, организация системы МЧС может направить их руководителю представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими же должностными лицами порядка рассмотрения обращений – представление о применении к ним более строгой меры дисциплинарного взыскания, вплоть до освобождения от занимаемой должности.

Обращение, по которому выдавалось представление, считается исполненным и подлежит снятию с контроля (с внесением соответствующей информации в СЭД, РКК на бумажном носителе) только после получения информации о его исполнении.

Представления о привлечении должностных лиц, допустивших нарушения порядка рассмотрения обращений, регистрируются в порядке, установленном для исходящих документов.

36. Датой окончания рассмотрения письменного или электронного обращения (оставления без рассмотрения по существу) считается дата регистрации ответа (уведомления) заявителю, подготовленного по результатам проверки (изучения) изложенных в обращении фактов.

37. В случае, если в дополнение к вопросам, по которым с заявителем переписка прекращена, в обращении изложены новые обстоятельства, требующие проверки, обращение в данной части

рассматривается по существу. В письменном ответе (уведомлении) заявителю сообщается о результатах рассмотрения обращения только в части новых обстоятельств с одновременным напоминанием о прекращении переписки по ранее рассмотренным вопросам.

38. Ответы (уведомления) на обращения должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

Ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 3 статьи 25 Закона, устные обращения, по которым дается письменный ответ по поручению лица, проводившего прием, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, оформляются на бланках МЧС, органов, подразделений или организаций системы МЧС с изображением Государственного герба Республики Беларусь и направляются в адрес заявителей посредством почтовой связи.

39. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются электронной цифровой подписью (далее – ЭЦП) и должны иметь все установленные Инструкцией по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19 января 2009 г. № 4 реквизиты, за исключением изображения Государственного герба Республики Беларусь.

40. В случае если обращение направлено в МЧС из вышестоящих государственных органов (организаций), требующих сообщить о результатах рассмотрения, и подписано непосредственно руководителем вышестоящего государственного органа (организации) либо его заместителем, ответ заявителю и уведомление в соответствующий вышестоящий государственный орган (организацию) о результатах рассмотрения данного обращения подписывается только Министром (лицом, исполняющим его обязанности) либо по его поручению заместителем Министра.

41. Индекс ответа (уведомления) состоит из кода подразделения, номера дела по номенклатуре, в которое подшивается переписка по данному вопросу, и регистрационного индекса обращения.

Например: 1/01-03-14/35/Н.

При заполнении реквизита «Регистрационный индекс» в ответе заявителю, направляемому на несколько обращений, в том числе идентичных, перечисляются все регистрационные индексы обращений (идентичных обращений).

Например: 1/01-03-14/53/А, 53/А-1, 53/А(эл), 01-03-16/20/А(у).

42. Ответы (уведомления) на обращения подписываются Министром, его заместителями, начальниками органов, подразделений или организаций системы МЧС, их заместителями или другими уполномоченными должностными лицами.

Уведомления заявителям о перенаправлении в соответствии с компетенцией поступивших в МЧС обращений подписывает начальник УЗГСидО.

43. По просьбе заявителя письменный ответ (уведомление) может быть выдан ему на руки. Заявитель удостоверяет факт получения ответа (уведомления) распиской на копии, остающейся в делопроизводстве органа, подразделения или организации системы МЧС, подготовившего ответ, с проставлением даты и личной подписи.

44. В случае, если в ответах на обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования как правило с отражением информации о наименовании вышестоящей организации (при ее наличии).

45. Регистрация заключений по результатам проверки изложенных в обращении фактов, рапортов о продлении срока рассмотрения обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу, поступивших от структурных подразделений на имя руководства, осуществляется в порядке, установленном для внутренних документов, от подчиненных подразделений – в порядке, определенном для входящих документов. В органах, подразделениях и организациях системы МЧС может устанавливаться иной порядок регистрации указанных документов с учетом особенностей.

46. Ход рассмотрения обращений (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 СЭД, РКК на бумажном носителе.

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

48. Ознакомление заявителей (их представителей) с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, осуществляется при условии, что в материалах не содержится информация, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

Конкретный перечень документов, представляемых заявителю для ознакомления, а также возможность их ксерокопирования, произведения выписок, производства фото- и видеосъемки определяются уполномоченными должностными лицами, в присутствии которых, либо назначенных ими работников производится ознакомление.

49. Контроль за рассмотрением обращений осуществляет Министр, начальники органов, подразделений или организаций системы МЧС (их заместители) лично, через своих заместителей, начальников структурных подразделений, уполномоченных должностных лиц и работников службы ДООУ.

50. Особый контроль за рассмотрением обращений осуществляется в случаях:

если руководитель (его заместитель) дает указание в резолюции о докладе о результатах рассмотрения обращения;

поступления обращений из вышестоящих государственных органов, иных организаций, требующих сообщить о результатах рассмотрения;

если поставленные в обращении вопросы ранее не были рассмотрены или рассмотрены не в полном объеме;

не приняты необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей.

В левом верхнем углу первого листа обращения, взятого на контроль, работником службы ДООУ проставляется штамп (отметка) «Контроль» и указывается контрольный срок рассмотрения обращения.

51. Общий контроль за рассмотрением обращений заявителей ведется работниками службы ДООУ с использованием системы учета и обработки обращений, в СЭД либо с использованием РКК на бумажном носителе.

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

52. 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.

53. Решение о снятии обращений с контроля и направлении в дело принимают Министр, его заместители, начальники органов,

подразделений и организаций системы МЧС (их заместители), иные уполномоченные руководителями должностные лица, ответственные за своевременное и правильное их рассмотрение.

При этом в левом нижнем углу письменного обращения (копии ответа, остающейся в делопроизводстве – для обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений) проставляются отметки об исполнении и направлении обращения в дело, а также о снятии с контроля, и подпись руководителя (его заместителя), иного уполномоченного должностного лица, ответственные за своевременное и правильное их рассмотрение, принявшего данное решение.

54. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в СЭД либо в РКК на бумажном носителе.

55. В случае отзыва заявителем своего письменного обращения данные отметки проставляются на его заявлении об отзыве своего обращения. Промежуточные ответы на обращения, взятые на контроль, не являются основанием для снятия их с контроля.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в СЭД.

56. Письменные и электронные обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в службах ДООУ, обращения индивидуальных предпринимателей и юридических лиц и материалы, связанные с их рассмотрением, – в структурных подразделениях в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

При наличии письменных и электронных обращений такие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться в гибридные дела в порядке, установленном законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

Копии обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений, материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела у работников, ответственных за ведение книги замечаний и предложений.

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.

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.

57. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в МЧС, органах, подразделениях и организациях системы МЧС, определяется согласно типовому или ведомственному перечню документов с указанием сроков хранения.

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 органа, подразделения или организации системы МЧС.

58. 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 4

ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН

59. Личный прием граждан и представителей юридических лиц проводится Министром и (или) его заместителями, начальниками органов, подразделений и организаций системы МЧС и (или) их заместителями каждую среду с 8.00 до 13.00.

Время и продолжительность личного приема граждан и представителей юридических лиц иными уполномоченными должностными лицами в случае необходимости в МЧС устанавливается согласно графику личного приема, утверждаемому Министром, в органах, подразделениях и организациях системы МЧС – согласно графикам личного приема, утверждаемым руководителями этих подразделений.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

При временном отсутствии в день личного приема должностного лица, осуществляющего личный прием, данное мероприятие проводит лицо, исполняющее его обязанности.

60. При проведении личного приема по решению Министра, его заместителей, начальников (руководителей) органов, подразделений и организаций системы МЧС (их заместителей) могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала личного приема.

Личный прием в центральном аппарате МЧС осуществляется, как правило, в специально отведенном помещении – комнате приема граждан (каб. 120) с применением аудио- и видеозаписывающих устройств.

С согласия должностного лица, проводящего личный прием, заявитель имеет право применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку).

61. Предварительная запись на личный прием, в том числе по телефону, а также в день личного приема, осуществляется в МЧС уполномоченными лицами в приемных Министра, его заместителей, в органах, подразделениях и организациях системы МЧС – должностными лицами, назначенными начальниками (руководителями), с использованием карточек предварительной записи на прием по форме согласно приложению.

Предварительная запись на личный прием может осуществляться как посредством личного обращения к должностному лицу, осуществляющему такую запись (в том числе по телефону), так и по письменному (электронному) обращению гражданина, представителя юридического лица.

В ходе предварительной записи на личный прием у заявителей выясняется суть вопроса, мотивы их обращения, осуществляется прием от них необходимых для рассмотрения обращения документов, уточняются, в какие организации они обращались для решения своих вопросов, и другие необходимые сведения.

При изменении порядка личного приема записавшиеся на личный прием уведомляются об этом.

После приема карточки предварительной записи хранятся в течение года.

62. После предварительной записи заявителя на личный прием информация о заявителях и вопросах, с которыми они хотят обратиться, передается по компетенции для подготовки справочных материалов:

в МЧС – в структурные подразделения центрального аппарата МЧС, департаменты, подразделения по чрезвычайным ситуациям, ГИМС;

в органах, подразделениях и организациях системы МЧС – в структурные подразделения центрального аппарата органа, подразделения и организации, подчиненные органы, подразделения, организации.

63. Подготовленные материалы (справки, рапорты, докладные записки и иные материалы) должны быть представлены должностному лицу, осуществляющему личный прием, не позднее чем за день до начала приема. Контроль за своевременностью представления осуществляют уполномоченные должностные лица, производящие предварительную запись на прием.

64. Должностные лица, осуществляющие личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих структурных подразделений, департаментов и иных подразделений.

65. Вопросы, с которыми обращаются заявители, по возможности разрешаются в ходе личного приема. В случаях, если высказанные заявителем вопросы не могут быть разрешены непосредственно во время личного приема, заявителям предлагается изложить их в письменной форме.

В случае если на личный прием обратился глухой, немой или глухонемой гражданин либо лицо, не владеющее государственными языками Республики Беларусь, допускается присутствие на личном приеме лица, владеющего техникой сурдоперевода, либо переводчика, прибывшего с заявителем.

66. Если обратившийся на личный прием гражданин в силу своих физических особенностей не может самостоятельно изложить заявление письменно, оно в письменной форме составляется уполномоченным работником МЧС (органа, подразделения или организации системы МЧС) и подписывается заявителем. В случае невозможности проставления на заявлении подписи заявителя такое заявление подписывается работником, его составившим (с указанием фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) и должности работника) и работником службы ДОУ.

67. Дальнейшие учет, регистрация и рассмотрение ведутся в порядке, определенном для письменных обращений. На таких обращениях проставляется штамп «С личного приема».

68. Учет принятых на личном приеме устных обращений производится в МЧС – уполномоченными должностными лицами в приемных Министра, его заместителей, в органах, подразделениях и организациях системы МЧС – работниками, назначенными начальниками (руководителями) этих подразделений.

69. Регистрация устных обращений осуществляется в СЭД или с использованием РКК на бумажных носителях.

В МЧС ведется регистрация устных обращений с использованием СЭД и РКК на бумажных носителях.

При этом в ходе личного приема заполняется РКК на бумажных носителях с учетом всех необходимых полей (фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) заявителя, адрес, перечень вопросов с которыми он обратился, результат приема, резолюция (по решению должностного лица, проводящего прием)), которая

подписывается лицом, проводившим прием, после чего РКК сканируется и вносится в СЭД.

70. Выездные личные приемы граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и представителей юридических лиц проводит Министр (не реже одного раза в квартал), его заместители, начальники областных (Минского городского) управлений МЧС.

Сведения о гражданах, в том числе индивидуальных предпринимателях, представителях юридических лиц и их обращениях, принятых на выездных личных приемах, вносятся (в ходе выездного личного приема) должностными лицами службы ДООУ, присутствующими на приеме, либо работниками соответствующих территориальных органов и подразделений МЧС в регистрационно-контрольные карточки по установленной форме и передаются вместе с принятыми от заявителей письменными обращениями (при их наличии) в приемную того руководителя, который проводил этот прием, для внесения в СЭД, РКК на бумажном носителе.

Регистрация поступивших в ходе выездного приема устных и письменных обращений осуществляется в порядке, установленном для устных и письменных обращений.

71. Ответы на устные обращения как правило объявляются заявителям в ходе личного приема.

В случае, если должностным лицом, проводившим прием, принято решение о направлении поступивших в ходе личного приема вопросов для дальнейшего рассмотрения без наличия письменного обращения, им оформляется соответствующее поручение в форме резолюции на РКК на бумажном носителе. Регистрация таких обращений осуществляется в порядке, установленном для устных обращений, дальнейшая работа по рассмотрению обращения и подготовке ответа проводится в сроки и в порядке, установленном для письменных обращений.

Ответы (уведомления) заявителям на обращения, поступившие в ходе личного приема, изложенные в письменной форме, а также в случае принятия решения лицом, проводившим прием, без изложения в письменной форме, направляются за подписью указанного должностного лица. В случае невозможности подписания ответа (уведомления) вышеуказанным должностным лицом (нахождение в отпуске, служебной командировке, ввиду временной нетрудоспособности и по иным причинам) ответ подписывается должностным лицом, исполняющим его обязанности.

Приложение 1
к приказу Министерства
по чрезвычайным Ситуациям
Республики Беларусь
№ _____

(наименование органа (подразделения,
организации системы МЧС), выдающего
предписание)

(должность, звание, фамилия, инициалы
руководителя органа (подразделения,
организации системы МЧС), которому
выдается предписание)

ПРЕДПИСАНИЕ

№ _____

место составления

В результате проверки сведений, содержащихся в поступившем в

(наименование органа (подразделения, организации системы МЧС), выдающего

предписание)

обращении _____

(фамилия, инициалы заявителя или наименование юридического лица)

_____, выявлены нарушения и недостатки,
(дата поступления и номер обращения)

допущенные _____,

(наименование органа (подразделения, организации системы МЧС),

в которое направляется предписание)

а именно¹:

1. _____.
2. _____.

На основании пункта 2 статьи 20 Закона Республики Беларусь
от 18 июля 2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц»

ПРЕДПИСЫВАЮ:

№п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения	Отметка о выполнении
1	2	3	4

¹ Перечисляются выявленные нарушения со ссылкой на акты законодательства (их статьи, главы, пункты, подпункты)

Предложенные мероприятия являются обязательными для выполнения должностными лицами органов, подразделений и организаций системы МЧС.

Руководителю _____
наименование органа (подразделения, организации системы МЧС),

в которое направляется предписание
о выполнении предписания сообщить к _____
(дата)

В _____
наименование органа (подразделения, организации системы МЧС), выдающего предписание
и заявителю.

В случае невыполнения настоящего предписания виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

(наименование должности, звание)

(подпись)

(инициалы, фамилия)

Приложение 2
к приказу Министерства
по чрезвычайным ситуациям
Республики Беларусь
№ _____

(наименование органа (подразделения,
организации системы МЧС), выдающего
представление)

(должность, звание, фамилия, инициалы
руководителя органа (подразделения,
организации системы МЧС), которому
выдается представление)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

№ _____

(место составления)

о привлечении к дисциплинарной
ответственности

В результате изучения материалов обращения

(фамилия, инициалы заявителя или наименование юридического лица)

(дата поступления и номер обращения)

выявлены факты ненадлежащего рассмотрения вопросов, поставленных в
обращении, а именно²:

1. _____
2. _____

Начальнику _____
(наименование органа (подразделения, организации системы МЧС),

в которое направляется представление)

привлечь должностных лиц, допустивших нарушение порядка
рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности.

О принятых мерах проинформировать _____
(наименование органа (подразделения,

организации системы МЧС), выдающего представление) К _____
(дата)

(наименование должности, звание)

(подпись)

(расшифровка подписи)

² Перечисляются выявленные нарушения со ссылкой на акты законодательства (их статьи, главы, пункты, подпункты)

Приложение
к Инструкции об организации
работы с обращениями
граждан и юридических лиц и
ведения делопроизводства
по ним в органах,
подразделениях и
организациях системы МЧС

№ _____

форма

Регистрационно-контрольная карточка обращений граждан,
индивидуальных предпринимателей и юридических лиц

Срок исполнения _____

_____ № _____
(дата поступления) (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 _____

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 _____

Количество листов обращения _____ Количество листов приложений _____

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

Резолюция _____
Исполнитель _____ Дата получения обращения для рассмотрения _____
Документ направлен на исполнение _____
Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____
Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____
Результат рассмотрения обращения _____

Дата _____ № _____ сопроводительного письма направления
Дата _____ № _____ уведомления заявителя о перенаправлении обращения

Дата _____ № _____ ответа заявителю
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____
Отметка о снятии с контроля _____

Документ	подшит	в	дело	№
----------	--------	---	------	---
