

## ЗАГАД

## ПРИКАЗ

22.12.2015 № 288

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 Республики Беларусь

На основании подпункта 11.5 пункта 11 Положения о Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 29 декабря 2006 г. № 756 «О некоторых вопросах Министерства по чрезвычайным ситуациям»,

### ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить ответственность за организацию работы с обращениями граждан, индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее - обращения):

в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь (далее - МЧС) на первого заместителя Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь;

в департаментах, органах, подразделениях и организациях системы МЧС (далее - подчиненные МЧС подразделения) - на начальников этих подразделений.

2. Первому заместителю Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, начальникам подчиненных МЧС подразделений 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 руководителях результатов работы по обращениям, использование их для совершенствования служебной деятельности.

3. Предоставить право заместителям Министра по чрезвычайным ситуациям, начальникам подчиненных МЧС подразделений и их заместителям (далее – руководители подчиненных МЧС подразделений) 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 размещении на официальном сайте МЧС, без направления заявителям, ответов (уведомлений) на электронные обращения аналогичного содержания, носящие массовый характер (более десяти обращений).

4. 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.

5. Заместителям Министра по чрезвычайным ситуациям, начальникам структурных подразделений центрального аппарата МЧС, руководителям подчиненных МЧС подразделений:

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 решению содержащихся в них вопросов;

в случаях ненадлежащего рассмотрения обращений готовить к направлению в подчиненные МЧС подразделения 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.

6. Личный прием граждан и представителей юридических лиц проводится Министром и (или) его заместителями, начальниками подчиненных МЧС подразделений 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 Министерстве устанавливается согласно графику личного приема, утверждаемому Министром, в подчиненных МЧС подразделениях - согласно графикам личного приема, утверждаемым руководителям этих подразделений.

7. Начальникам подчиненных МЧС подразделений обеспечить размещение в общедоступных местах (на информационных стендах, табло), а также сайтах необходимой информации о порядке работы с обращениями в соответствии с актами законодательства.

8. Установить, что:

8.1. обращения, поступившие в МЧС, подчиненные МЧС подразделения, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

в подчиненных МЧС подразделениях, 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;

8.2. делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в МЧС, подчиненных МЧС подразделениях осуществляется централизованно, а делопроизводство по обращениям индивидуальных предпринимателей и юридических лиц – децентрализованно (централизованно), отдельно друг от друга и других видов делопроизводства в порядке, установленном актами законодательства, и осуществляется: в МЧС - управлением делопроизводства и контроля исполнения, в подчиненных МЧС подразделениях - секторами (группами) делопроизводства и контроля исполнения, канцеляриями (далее - службы делопроизводства);

8.3. В МЧС, подчиненных МЧС подразделениях ведется автоматизированная система учета и контроля за исполнением письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений) и электронных обращений с использованием ведомственной системы электронного документооборота.

В случае отсутствия технических средств и при незначительном объеме поступающих обращений могут применяться карточная (в регистрационно-контрольных карточках) или журнальная регистрационно-контрольные формы.

Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц должна содержать реквизиты согласно приложению 3;

8.4. поступившие в МЧС, подчиненные МЧС подразделения, письменные обращения переносятся в систему ведомственного электронного документооборота путем сканирования.

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

8.5. при внесении замечания или предложения в книгу замечаний и предложений с соответствующей ее страницы снимается копия, которая передается на рассмотрение руководителю;

8.6. учет принятых на личном приеме устных обращений производится в МЧС - референтом, секретарями руководителей в их приемных, в подчиненных МЧС подразделениях – работниками, назначенными руководителями, в книгах учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей и представителей юридических лиц (далее – книги учета личного приема) по форме согласно приложению 4;

8.7. выездные личные приемы граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и представителей юридических лиц проводит Министр по чрезвычайным ситуациям, не реже одного раза в квартал.

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 соответствующих территориальных органов и подразделений МЧС в регистрационно-контрольные карточки по форме согласно приложению 3 и передаются вместе с принятыми от заявителей письменными обращениями (при их наличии) референту или секретарю того руководителя, который проводил этот прием, для внесения в соответствующие книги учета личного приема;

8.8. регистрационный индекс письменного обращения состоит из порядкового номера поступившего обращения, присваиваемого в течение 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.

Регистрационный индекс электронных обращений формируется в том же порядке, что и для письменных, но к регистрационному индексу обращения в скобках добавляются буквы «(эл)».

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

8.9. обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные нескольким адресатам, которыми они пересланы для разрешения в МЧС, подчиненные МЧС подразделения, а также заявления заявителей об отзыве обращений до рассмотрения их по существу учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения (обращения, которое отзывают) с добавлением дополнительного порядкового номера;

8.10. 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 как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения;

8.11. повторным обращениям при их поступлении присваивается очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу первой страницы письменного обращения проставляется штамп «Повторно» и добавляются регистрационные индексы;

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

8.13. регистрационный индекс предписания, направляемого в нижестоящее подразделение о надлежащем решении вопросов, содержащихся в обращении, состоит из регистрационного индекса поступившего обращения, в соответствии с которым дается предписание;

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

8.15. поручения Министра, его заместителей, руководителей подчиненных МЧС подразделений о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе ведомственного электронного документооборота или в виде резолюций на отдельных листах, приобщаемых к обращениям. Не допускается размещать резолюции, указания и делать иные записи на тексте обращений;

8.16. если обращение направляется для рассмотрения в подчиненное МЧС подразделение с поручением доложить (проинформировать) о результатах рассмотрения, то по результатам его рассмотрения в

вышестоящее 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 МЧС, подчиненного МЧС подразделения при выявлении нарушений, недостатков и злоупотреблений;

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

8.17. по результатам рассмотрения письменных обращений, в которых содержатся жалобы на действия работников МЧС, подчиненных МЧС подразделений, на имя руководителей, давших поручение о рассмотрении таких обращений, в обязательном порядке 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;

8.18. ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений, оформляются на бланках МЧС, подчиненных МЧС подразделений с изображением Государственного герба Республики Беларусь и направляются в адрес заявителей.

Ответы (уведомления) на электронные обращения подписываются электронной цифровой подписью, оформляются в электронном виде и должны иметь все установленные Инструкцией по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19.01.2009 № 4 реквизиты, за исключением изображения Государственного герба Республики Беларусь;

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

8.20. ответы (уведомления) на обращения подписываются Министром по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, его заместителями, руководителями подчиненных МЧС подразделений или другими уполномоченными должностными лицами.

Уведомления заявителям о перенаправлении в соответствии с компетенцией поступивших в МЧС обращений подписывает начальник управления делопроизводства и контроля исполнения - помощник Министра по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь;

8.21. ответы на устные обращения объявляются заявителям в ходе личного приема;

8.22. решение о снятии обращений с контроля и направлении в дело принимают руководители и другие должностные лица, ответственные за своевременное и правильное их рассмотрение. При этом в левом нижнем углу письменного обращения (в том числе бумажной копии электронного обращения) (ответа - 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, принявшего данное решение. В случае отзыва заявителем своего 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;

При использовании систем ведомственного электронного документооборота отметки об исполнении и направлении обращения в дело проставляются в порядке, установленном Инструкцией по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19.01.2009 № 4.

8.23. письменные и электронные обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в службах делопроизводства, обращения индивидуальных предпринимателей и юридических лиц и материалы, связанные с их рассмотрением, - в структурных подразделениях в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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;

8.24. срок хранения обращений, регистрационных форм обращений, определяется согласно типовому или ведомственному перечню документов с указанием сроков хранения;

8.25. предварительная запись на личный прием, в том числе по телефону, а также в день личного приема, осуществляется в МЧС в приемных руководителей, в подчиненных МЧС подразделениях должностными лицами, назначенными руководителями, с использованием карточек предварительной записи на прием согласно приложению 5.

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;

8.26. лица, осуществляющие личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекать к их рассмотрению работников соответствующих подразделений.

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, они излагаются ими в письменной форме.

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

9. Признать утратившим силу:

приказ Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь от 6 декабря 2011 г. № 268 «Об организации работы с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц в Министерстве по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь, органах, подразделениях и организациях системы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь»;

пункт 2 приказа Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь от 15 августа 2015 г. №167 «О внесении изменений и дополнений в приказы Министерства по чрезвычайным ситуациям Республики Беларусь от 25 марта 2005 г. №57 и от 6 декабря 2011 г. №268».

10. Настоящий приказ вступает в силу с 23 января 2016 года.

Министр  
генерал-лейтенант внутренней службы

В.А.Ващенко



Приложение 1  
к приказу Министерства  
по чрезвычайным ситуациям  
Республики Беларусь  
№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
наименование подразделения, выдающего  
предписание

\_\_\_\_\_  
должность, фамилия, инициалы  
руководителя подразделения,  
которому выдается предписание

**ПРЕДПИСАНИЕ**

№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
место составления

В результате проверки сведений, содержащихся в поступившем в

\_\_\_\_\_  
наименование подразделения, выдающего предписание

обращении \_\_\_\_\_

фамилия, инициалы заявителя или наименование юридического лица

\_\_\_\_\_, выявлены нарушения и недостатки,

дата поступления и номер обращения

допущенные \_\_\_\_\_,

наименование подразделения, в которое направляется предписание

а именно<sup>1</sup>:

1. \_\_\_\_\_.

2. \_\_\_\_\_.

.....

На основании пункта 2 статьи 20 Закона Республики Беларусь  
от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц"

**ПРЕДПИСЫВАЮ:**

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

Предложенные мероприятия являются обязательными для  
должностных лиц подчиненных МЧС органов, подразделений и  
организаций.

\_\_\_\_\_  
<sup>1</sup> Перечисляются выявленные нарушения со ссылкой на акты законодательства (их статьи, пункты, подпункты)

Руководителю \_\_\_\_\_  
наименование подразделения, в которое направляется предписание  
о выполнении предписания сообщить к \_\_\_\_\_  
дата

В \_\_\_\_\_ и заявителю.  
наименование подразделения, выдающего предписание

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

\_\_\_\_\_  
наименование должности

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи

Приложение 2  
к приказу Министерства  
по чрезвычайным ситуациям  
Республики Беларусь  
№ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
наименование подразделения, выдающего  
представление

\_\_\_\_\_  
должность, фамилия, инициалы  
руководителя подразделения,  
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 именно<sup>1</sup>:

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

.....

Начальнику \_\_\_\_\_

наименование подразделения, в которое направляется представление  
привлечь должностных лиц, допустивших нарушение порядка  
рассмотрения обращений к дисциплинарной ответственности.

О принятых мерах проинформировать \_\_\_\_\_

наименование подразделения,

\_\_\_\_\_  
выдающего представление

к \_\_\_\_\_  
дата

\_\_\_\_\_  
наименование должности

\_\_\_\_\_  
подпись

\_\_\_\_\_  
расшифровка подписи

<sup>1</sup> Перечисляются выявленные нарушения со ссылкой на акты законодательства (их статьи, пункты, подпункты)

Приложение 3  
к приказу Министерства  
по чрезвычайным ситуациям  
Республики Беларусь

№ \_\_\_\_\_

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 № \_\_\_\_\_

Приложение 4  
к приказу Министерства  
по чрезвычайным ситуациям  
Республики Беларусь

№ \_\_\_\_\_

форма

Книга

учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей,  
их представителей и представителей юридических лиц

Порядковый номер	Дата приема	Фамилия, имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина, индивидуального предпринимателя. представителя юридического лица, наименование юридического лица	Адрес места жительства гражданина или место нахождения юридического лица	Краткое содержание обращения	Фамилия и должность лица, проводившего прием	Отметка о результатах приема (принято решение)	Отметка о принятии письменного обращения (регистрационный номер; когда и куда направлено; кто исполнитель*)
1	2	3	4	5	6	7	8

\* указывается в случае, если принято решение о направлении письменного ответа на устное обращение

Приложение 5  
к приказу Министерства  
по чрезвычайным ситуациям  
Республики Беларусь  
№ \_\_\_\_\_

форма

Регистрационная карточка  
предварительной записи на прием

К \_\_\_\_\_  
наименование должности, Ф.И.О. руководителя.

\_\_\_\_\_  
(дата поступления)

Фамилия, имя, отчество гражданина (индивидуального предпринимателя,  
представителя юридического лица) \_\_\_\_\_

Адрес места жительства гражданина (индивидуального предпринимателя),  
контактный телефон \_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Даты, индексы предыдущих обращений \_\_\_\_\_

Заявитель направлен для консультации \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Заявитель записан на прием

Дата приема \_\_\_\_\_

Время приема \_\_\_\_\_

Примечание \_\_\_\_\_