

## ИНСТРУКЦИЯ

### Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц

#### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), Директивой Президента Республики Беларусь от 27.12.2006 № 2 «О деbüroкратизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями 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.

2. В настоящей Инструкции применяются термины и определения в значениях, определенных в ст.1 Закона.

3. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения поступивших в учреждение образования «Гродненский государственный медицинский университет» (далее - Университет, организация) обращений граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее - граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее - юридические лица), при общем упоминании - обращения заявителей, а также порядок ведения делопроизводства по этим обращениям, учета и отчетности по ним.

4. Действие настоящей Инструкции распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, за исключением:

- обращений заявителей, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим

порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах;

- обращений работника к нанимателю;
- переписки государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами;
- обращений в рамках законодательства о контрольной (надзорной) деятельности;
- поступающих письменных и устных вопросов справочно-консультационного характера, не подлежащих регистрации и учету;
- иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Действие настоящей Инструкции не распространяется на переписку Университета с юридическими лицами при выполнении работ и оказании услуг на основании договорных отношений.

5. Ответственность за организацию делопроизводства и контроль за соблюдением требований, установленных настоящей Инструкцией, возлагается на ректора Университета или иных уполномоченных им лиц.

6. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части регистрации обращений, передачи их на рассмотрение ректору, направления обращений в структурные подразделения для их рассмотрения, осуществления контроля за сроками рассмотрений обращений в структурных подразделениях, отправки заявителям ответов на их обращения, подготовленных исполнителями, формирования материалов по обращениям в дела и обеспечения их сохранности возлагается на канцелярию.

7. Ответственность за ведение делопроизводства по обращениям заявителей в части соблюдения порядка и сроков рассмотрения обращений, своевременной подготовки ответов на них, передачи на регистрацию возлагается непосредственно на руководителя структурного подразделения Университета, которому поручено рассмотрение обращений заявителей.

8. Работникам Университета запрещается разглашать или использовать в частных разговорах и беседах конфиденциальную информацию, полученную из документов, в том числе на стадии их подготовки, а также на заседаниях и совещаниях.

9. Университет в рамках рассмотрения обращения заявителей имеет право:

- запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;
- обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (3 и более раза в течение года) необоснованных обращений в адрес организации от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

- осуществлять иные права, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

## ГЛАВА 2

### ВЕДЕНИЕ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

10. В части, не урегулированной специальными нормативными правовыми актами, делопроизводство по обращениям заявителей должно вестись с соблюдением общих требований делопроизводства, определенных Инструкцией по делопроизводству в Университете, утвержденной соответствующим приказом ректора.

11. Граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в Университет путем подачи письменных, электронных или устных обращений.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели имеют право на обращение в Университет путем подачи письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений), электронных или устных обращений.

Формы подачи обращения:

- письменная - нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений;

- электронная - посредством оформления обращения через официальный сайт Университета (<http://www.grsmu.by>, раздел «Одно окно»);

- устная - в ходе личного приема.

Обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным ст.12 Закона (приложение 1 к настоящей Инструкции).

12. 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 юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в Университете ведется централизованно, что предполагает формирование дел с обращениями заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, должностным лицом, уполномоченным на его осуществление.

13. Обращения, поданные в порядке, установленном Законом и настоящей Инструкцией, и соответствующие требованиям, указанным в приложении 1 к настоящей Инструкции, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

На первой странице письменного обращения или бумажной копии электронного обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, на котором указываются дата

регистрации и регистрационный индекс, присвоенный в порядке, установленном подп.14.1 п.14 настоящей Инструкции.

Обращения заявителей, ошибочно направленные (доставленные) в Университет, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются с пометкой «Ошибочно доставлено».

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

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

В случае если обращение поступило для рассмотрения из вышестоящей организации с предписанием о надлежащем решении изложенных в нем вопросов, предписание должно быть исполнено в указанный в нем срок, но не позднее одного месяца.

При поступлении предписания из вышестоящей организации, оно регистрируется в отдельном журнале (приложение 2 к настоящей Инструкции)

В течение трех рабочих дней с момента исполнения предписания (направление ответа заявителю) Университет сообщает об этом в вышестоящую организацию.

Проставление отметки о поступлении обращения на втором экземпляре (копии), остающемся у заявителя не осуществляется.

14. В Университете установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в письменной форме, в том числе и электронной форме:

14.1. все поступающие в Университет обращения регистрируются в канцелярии в день их поступления.

Обращения заявителей, поступившие в Университет в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее первого следующего за ним рабочего дня.

Обращения регистрируются посредством оформления регистрационно-контрольной карточки по обращениям граждан (далее - РКК) согласно приложению 3 к настоящей Инструкции, которые ведутся в электронной версии программы «АС ДОУ «МЕДИУМ».

Реквизиты регистрационно-контрольных форм (РКК) приведены в приложении 4 к настоящей Инструкции. При использовании регистрационно-контрольных форм (РКК) некоторые реквизиты при необходимости могут быть объединены.

Конверты от поступивших обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

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

Регистрационный индекс письменного обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из индекса дела по номенклатуре, первой буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-22/Л-145).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из индекса дела по номенклатуре, буквенного обозначения «ЮЛ» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-22/ЮЛ-35).

Регистрационный индекс обращения из средств массовой информации состоит из индекса дела по номенклатуре, буквенного обозначения «СМИ» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-22/СМИ-16).

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из индекса дела по номенклатуре, буквенного обозначения «Кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-22/Кол-3).

Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из индекса дела по номенклатуре, буквенного обозначения «Ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-22/Ан-59).

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Университет, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, № 01-22/Л-145/1, № 01-22/Л-145/2; № 01-22/ЮЛ-35/1, № 01-22/ЮЛ-35/2).

При подаче заявителем в университет 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.

Повторным обращениям при их поступлении в течение календарного года присваивается новый (очередной) регистрационный индекс и делается отметка «Повторно».

Регистрационный индекс повторного обращения состоит из буквенных обозначений, указанных в частях восьмой-десятой настоящего подпункта, порядкового номера поступившего обращения с добавлением через дробь порядкового номера первоначального обращения и буквенного обозначения «П» (например, при повторном обращении гражданина: № 01-22/Л-190/145-П; при повторном обращении юридического лица: № 01-22/ЮЛ-194/35-П).

Повторное обращение, переписка по которому с автором этого обращения прекращена, также подлежит регистрации, ему присваивается новый (очередной) регистрационный индекс;

14.2. поступившие в Университет и зарегистрированные обращения заявителей передаются на рассмотрение ректору Университета (проректорам согласно распределению обязанностей между ними);

14.3. ректор Университета рассматривает обращения в день их поступления и накладывает резолюцию на обращение:

о рассмотрении обращения по существу, если это относится к компетенции Университета, и подготовке письменного ответа заявителю с разъяснением вопросов, изложенных в обращении;

об оставлении письменного обращения без рассмотрения (в случаях, установленных ст.15 Закона, п.25 настоящей Инструкции);

о направлении обращения в государственный орган, иную организацию (иному должностному лицу), к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращении;

о подготовке заявителю ответа с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (должностному лицу) ему необходимо обратиться, если решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к компетенции организации.

Реквизит «Резолюция» допускается оформлять в правом верхнем углу первого листа обращения перед текстом. Если места недостаточно, допускается написать резолюцию на любой свободной площади лицевой стороны первого листа документа, не затрагивая текста (но не на полях).

Реквизит «Резолюция» включает: фамилию исполнителя (при наличии нескольких исполнителей первой указывается фамилия ответственного исполнителя), содержание поручения и срок исполнения. Резолюция подписывается и датируется.

В случаях, когда резолюцией определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку ответа будет первый указанный исполнитель. Первому исполнителю представляются материалы рассмотрения иными исполнителями, указанными в резолюции, не позднее чем за 2 рабочих дня до истечения контрольного срока.

Резолюция о рассмотрении замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений, ставится в предусмотренной для этого графе книги;

14.4. после наложения резолюции обращение в тот же день передается в структурное подразделение, которому ректором Университета (проректором согласно распределению обязанностей между ними) поручено рассмотреть обращение.

15. В Университете установлен следующий порядок регистрации и прохождения входящих документов по обращениям заявителей, поданных в устной форме:

15.1. устные обращения принимаются от заявителей в ходе личного приема и регистрируются путем внесения информации в книгу учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - Книга учета личного приема), оформленную согласно приложению 5 к настоящей Инструкции.

Книга учета личного приема хранится у должностного лица, проводящего личный прием.

Книга учета личного приема должна быть пронумерована, прошнурована. На последней странице в правом нижнем углу проставляется количество листов, подпись ректора, указывается дата заверения и все скрепляется печатью Университета;

15.2. если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Университета, требуются дополнительные изучение и проверка, обращение излагается лично заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений;

15.3. сведения о данном обращении учитываются в РКК, принятой для учета письменных обращений с соответствующей пометкой «С личного приема», в порядке, предусмотренном подп.14.1-14.4 п.14 настоящей Инструкции. Регистрация устных обращений, поступивших в ходе личного приема граждан, осуществляется по данным, внесенным в Книгу учета личного приема.

16. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

### ГЛАВА 3 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

17. Сроки рассмотрения обращений заявителей исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращений в Университете в соответствии с подп.14.1 п.14 настоящей Инструкции.

Письменные обращения заявителей должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращении вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

В случае если письменное обращение заявителя содержит вопросы, решение которых не относится к компетенции Университета, такое обращение в течение 5 рабочих дней:

- направляется для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и заявитель уведомляется об этом в тот же срок;
- оставляется без рассмотрения по существу в порядке, установленном Законом, и заявитель уведомляется об этом в тот же срок с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в его обращении.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу по основаниям, предусмотренным п.1 ст.15 Закона (за исключением случаев, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, поступления анонимного обращения, когда замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности Университета, не касающиеся качества оказываемых услуг), заявитель в течение 5 рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

18. Срок рассмотрения обращений, перенаправленных в организацию для рассмотрения в соответствии с ее компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

19. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее 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.

#### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

20. Все обращения заявителей рассматриваются непосредственно в структурном подразделении Университета, которому поручено рассмотреть обращение согласно резолюции ректора Университета (проректора согласно распределению обязанностей между ними).

21. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные актами законодательства Республики Беларусь по обращениям граждан и юридических лиц и главой 3 настоящей Инструкции.

Заявителям письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их обращений, о чем делается соответствующая отметка в РКК.

22. Обращения могут быть рассмотрены по существу или оставлены без рассмотрения в случаях, предусмотренных Законом и настоящей Инструкцией.

23. В ходе рассмотрения обращений с учетом их содержания ответственным исполнителем:

- направляются запросы;
- получают документы;
- принимаются отзывы заявителем своего обращения;
- уведомляются заявители о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений;
- изменяются сроки рассмотрения обращений;
- оформляется результат рассмотрения обращений.

Проведение проверки по обращению обязательно, если в обращении указано на случаи проявления формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к гражданам со стороны работников Университета.

24. Результатом обращения может быть:

- рассмотрение обращения по существу;
- оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу по основаниям, предусмотренным п.25 настоящей Инструкции;

- направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя. В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших в Университет, одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан;

- прекращение переписки.

25. Письменные обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.1-6 ст.12 Закона (приложение 1 к настоящей Инструкции);

- обращения подлежат 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, не касаются качества выполняемых работ либо оказываемых услуг организациям;

- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

26. При отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

27. Письменные обращения заявителей считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, и заявителям направлен ответ. В этом случае обращение снимается с контроля. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

28. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителем своего обращения, уведомление заявителя о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения 30 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), должны быть точно и своевременно отражены в РКК.

## ГЛАВА 5

### ОБЩИЕ ТРЕБОВАНИЯ

#### К ПИСЬМЕННЫМ ОТВЕТАМ НА ОБРАЩЕНИЯ

29. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в ст.18 Закона.

30. Письменные ответы на письменные обращения оформляются на бланке организации, излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

31. Ответы на обращения даются в пределах компетенции в письменной форме и регистрируются в тех же регистрационно-контрольных карточках, в которых были первоначально учтены инициативные документы (поступившие обращения). В этом случае информация об ответном документе записывается в строки «Результат рассмотрения», «Дата ответа» и

«Номер ответа»

32. Регистрационный индекс ответа состоит из номера дела по номенклатуре и порядкового номера обращения с дополнением первой буквы фамилии гражданина (например № 01-22/103-К).

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

34. В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) работников Университета должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

35. В случае если в письменных ответах на письменные 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.

36. Письменные ответы на письменные обращения подписываются ректором Университета (проректором согласно распределению обязанностей между ними).

37. Реквизит «Почтовый адрес и адресат» оформляется в соответствии с действующими правилами оказания услуг почтовой связи.

## ГЛАВА 6 ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

38. Рассмотрение повторных обращений.

38.1. Повторные обращения, передаются для рассмотрения, как правило, исполнителю, которому поручалось рассмотрение первичного обращения.

38.2. Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты проверок и авторам даны ответы в порядке, установленном законодательством. При этом автору письменно сообщается, что повторные обращения не обоснованы и переписка с ним по данному вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

38.3. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям, поступившим в Университет, принимается ректором Университета (проректором согласно распределению обязанностей между ними).

39. Рассмотрение коллективных обращений.

39.1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном [Законом](#) и настоящей Инструкцией.

39.2. Коллективные обращения 30 и более заявителей в Университет по вопросам, входящим в его компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

40. Рассмотрение анонимных обращений.

На анонимное обращение налагается соответствующая резолюция ректора Университета.

41. Рассмотрение электронных обращений.

41.1. Электронные обращения могут быть размещены на соответствующей странице сайта Университета. Информация о порядке и способе подачи электронных обращений в адрес Университета согласно приложению 6 к настоящей Инструкции размещается на официальном сайте Университета в рубрике «Одно окно».

41.2. Электронные обращения принимаются и регистрируются ежедневно в рабочие дни.

41.3. Работа с поступившими электронными обращениями осуществляется в порядке, предусмотренном для письменных обращений.

41.4. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении их для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются на адреса электронной почты заявителей, указанные в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление) либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято ректором Университета (проректором согласно распределению обязанностей между ними).

Ответы на электронные обращения формируются на бумажном носителе и подписываются ректором Университета (проректором согласно распределению обязанностей между ними).

41.5. Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным п.1 ст.18 Закона, содержать фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы должностного лица, подписавшего ответ.

42. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений.

42.1. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности Университета, качестве оказываемых услуг его работниками.

Не подлежат обязательному рассмотрению замечания и предложения, занесенные в книгу замечаний и предложений, не относящиеся к

деятельности Университета, а также обращения, для которых законодательными актами установлен иной порядок направления, оформления и рассмотрения.

42.2. Книга замечаний и предложений должна предъявляться по первому требованию заявителя.

42.3. Книги замечаний и предложений хранятся в канцелярии главного корпуса Университета и в структурных подразделениях Университета, расположенных обособленно от главного корпуса.

42.4. Лица, ответственные за ведение и хранение книг замечаний и предложений в Университете назначаются приказом.

42.5. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений размещаются на информационных стендах в главном корпусе Университета и в структурных подразделениях Университета, расположенных обособленно от главного корпуса.

42.6. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Если по истечении года книга замечаний и предложений не закончена, нумерацию новых замечаний и (или) предложений необходимо начать с номера 1. Если в течение года заведена новая книга, нумерация должна продолжаться.

42.7. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заявители заполняют собственноручно. При этом лицо, ответственное за ведение книги замечаний и предложений, представившее ее заявителю, обязано проинформировать об этом заявителя, как и о последствиях их не заполнения до окончания внесения записи в книгу замечаний и предложений.

Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняет лицо, ответственное за ведение и хранение книги.

42.8. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подлежат рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

42.9. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, а также отметка о направленном ответе заявителю, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

43. Ответы на письменные обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, при их регистрации имеют индекс, состоящий из порядкового номера записи и первой буквы фамилии гражданина. Первая буква фамилии гражданина проставляется после порядкового номера записи в книге, в целях

установления различия в индексах письменных обращений, внесенных в книгу, от обращений, поданных другим путем.

Например: «01-13/2-Г» где:

01-13 – индекс дела по номенклатуре с заголовком «Документы о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (копии ответов, справки, информация, переписка и др.)»;

2 – это порядковый номер записи в книге;

Г – это первая буква фамилии гражданина, внесшего запись в книгу.

С учетом правил делопроизводства порядковыми номерами при их регистрации является порядковый номер записи в книге замечаний и предложений с добавлением соответствующих обозначений (первой буквы фамилии).

Копия ответа на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, хранится вместе с книгой замечаний и предложений либо в отдельной папке под заголовком «Документы о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (копии ответов, справки, информация, переписка и др.)».

44. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений, обязано:

- определить постоянное место хранения книги;
- разместить на информационном стенде или ином доступном для посетителей месте информацию о месте нахождения книги с указанием должности, фамилии, собственного имени и отчества ответственного за ее ведение лица и осуществлять контроль за своевременным обновлением этих сведений;
- обеспечивать ведение книги в порядке, установленном настоящей Инструкцией, и ее предъявление по первому требованию гражданина;
- контролировать своевременное рассмотрение заявлений и предложений заявителей в соответствии с законодательством и настоящей Инструкцией;
- вносить в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений не позднее последнего дня срока исполнения;
- разъяснять порядок обжалования решения, принятого по замечаниям и (или) предложениям.

45. Несоблюдение ответственными лицами требований законодательства Республики Беларусь при ведении книги, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений влечет установленную законодательными актами административную ответственность.

## ГЛАВА 7

### КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ В ОРГАНИЗАЦИИ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

46. Непосредственный контроль за сроками подготовки проекта ответа по обращению заявителя осуществляет руководитель структурного подразделения, которому поручено рассмотрение обращений заявителей.

47. Общий контроль за сроками рассмотрения обращений заявителей структурными подразделениями Университета, формированием и хранением дел по обращениям осуществляется в канцелярии.

48. Система контроля исполнения обращений заявителей включает:

- учет контролируемых документов и их своевременное доведение до исполнителей;

- контроль за сроками исполнения;

- проверку и регулирование хода исполнения, снятие документов с контроля;

- учет и отчетность о результатах исполнения.

49. Контроль завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры, заявителю даны ответы в установленные законодательством сроки и внесена соответствующая запись.

50. Решение о снятии с контроля обращений заявителей принимается ректором Университета либо уполномоченным им лицом.

51. За нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц виновные лица несут административную и иную ответственность в соответствии с законодательными актами.

52. Независимо от привлечения работников к иным видам ответственности за противоправное, виновное неисполнение или ненадлежащее исполнение своих трудовых обязанностей, связанных с работой с обращениями, уполномоченные работники организации могут быть привлечены к дисциплинарной ответственности.

## ГЛАВА 8

### ФОРМИРОВАНИЕ И ХРАНЕНИЕ ДЕЛ

53. После окончательного разрешения поставленных вопросов, на обращении (в том числе на копии ответа заявителю по вопросам, изложенным в книге замечаний и предложений) делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

Отметка об исполнении проставляется на нижнем поле первого листа обращения слева и состоит из слов «В дело», номера дела по номенклатуре дел, даты и индекса документа, свидетельствующего об исполнении, собственноручной подписи должностного лица, принявшего данное решение, даты направления в дело по следующей форме:

«В дело (№ дела)

(дата и номер ответа)

(подпись)

(фамилия, инициалы должностного лица, подписавшего ответ)

(дата)».

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.

54. Письменные и (или) электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с номенклатурой дел в хронологическом порядке.

Дела с обращениями формируются в течение календарного года.

55. 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.

56. Формирование и хранение переписки по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в соответствии с общеустановленным порядком ведения делопроизводства в Университете.

57. Исполненные и снятые с контроля материалы по обращению хранятся в канцелярии.

58. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет. В случае неоднократного обращения заявителя - 5 лет с даты последнего его обращения.

Материалы рассмотрения обращений заявителей передаются в архив Университета через год после завершения по ним делопроизводства.

59. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, ответственное лицо обязано проверить правильность направления обращений и документов в дела, их полноту (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

60. При сохранении конверта его прилагают к документу и после его исполнения подшивают вместе с ним в дело.

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.

61. Книга замечаний и предложений ведется до полного заполнения всех страниц. После окончания книга замечаний и предложений хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве Университета.

62. По истечении установленных сроков хранения обращений заявителей, книга замечаний и предложений и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

Приложение 1  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями  
граждан и юридических лиц

**Требования к оформлению обращений заявителей**

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. Письменные обращения граждан, за исключением внесенных в книгу замечаний и предложений, должны содержать:
  - 2.1. наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
  - 2.2. фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
  - 2.3. изложение сути обращения;
  - 2.4. личную подпись гражданина (граждан).
3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:
  - 3.1. наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
  - 3.2. полное наименование юридического лица и его место нахождения;
  - 3.3. изложение сути обращения;
  - 3.4. фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
  - 3.5. личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.
4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.
5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.
7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.



Приложение 3  
к Инструкции об  
организации работы  
с обращениями граждан  
и юридических лиц

Форма регистрационно-контрольной карточки  
по обращениям граждан в электронной версии  
программы АС ДОУ МЕДИУМ

Новая регистрация ОГ - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Справка

Адрес

Рабочая область КОНТРОЛЬ 2019 - Журнал ... КОНТРОЛЬ ОГ 2019 ГрГМУ - ... Новая регистрация ОГ

Закреть Сохранить Удалить На рассмотрение Первичный/повторно Исполнить

**РКК "Обращений граждан" №01-22/0**  
**Регистрация "К"**

Общие сведения | Приложения | Резолюция | Информ. об исполнении

**Общие сведения**

ФИО заявителя	Телефон
Адрес заявителя	
Вх. № 0	Адрес электронной почты
Дата регистрации	Тип обращения
Корреспонденты	Исхд. ном. дата отпр. дата поступл. корр.
Вид обращения	Форма подачи обращения
Тематика	Краткое содержание
Социальная группа	Не согласен с ответом
Количество листов	Кол. листов приложений

▼ Хронология документа

Дата	Действие (Пользователь)
14.06.2019 15:01	Документ создан (Рахунк Е.А.)

Дата поступления обращения.

Работа 15:01 14.06.2019

Новая регистрация ОГ - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Справка

Адрес

Рабочая область КОНТРОЛЬ 2019 - Журнал ... КОНТАКТЫ 2019 - 1. Все докум ... КОНТРОЛЬ ОГ 2019 ГрГМУ - ... Новая регистрация ОГ X

Закреть Сохранить Удалить На рассмотрение Перечный/возврат Исполнить

## РКК "Обращений граждан" №01-22/0

Регистрация "К"

Общие сведения | Приложения | Резолюция | Информ. об исполнении

### Резолюция

Автор:  Контроль документа:

Содержание резолюции:

Дата выдачи:

Исполнители:  Контролер:

Подразделение:

Подразделения соисполнители:

### Срок исполнения

Планный срок:  Фактический срок исполнения:

Основание переноса срока:

### Хронология документа

Дата	Действие (Пользователь)
09.09.2019 16:32	Документ создан (Рахунк ЕА)

Планный срок исполнения

Работа 16:33 09.09.2019

Новая регистрация ОГ - IBM Lotus Notes

Файл Правка Вид Создание Действия Текст Справка

Адрес

Рабочая область КОНТРОЛЬ 2019 - Журнал ... КОНТАКТЫ 2019 - 1. Все докум ... КОНТРОЛЬ ОГ 2019 ГрГМУ - ... Новая регистрация ОГ X

Закреть Сохранить Удалить На рассмотрение Перечень/повторно Исполнить

## РКК "Обращений граждан" №01-22/0

Регистрация "К"

Общие сведения | Приложения | Резолюция | Информ. об исполнении

### Информация об исполнении

Ход рассмотрения

Место рассмотрения

Наименование организации

Результат рассмотрения

Принятые меры

Дата ответа 16

Номер ответа

### Примечания по исполнению

Отметка о снятии с контроля

Дата снятия с контроля 16

Кем снят

### Сдача документа в дело

Документ подшит в дело № 01-22 Кол. листов

Кем сдан

Дата сдачи 16

### Хронология документа

Дата	Действие (Пользователь)
------	-------------------------

Работа 16:34 09.09.2019

Приложение 4  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями  
граждан и юридических лиц

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан  
и юридических лиц\*:**

1. Регистрационный № \_\_\_\_ и дата регистрации (поступления).
2. Фамилия, имя, отчество либо инициалы либо полное наименование юридического лица.
3. Адрес места жительства (места пребывания), место нахождения юридического лица.
4. Контактный номер телефона *(при наличии)*.
5. Вид документа (обращения).
6. Форма подачи заявления.
7. Количество листов обращения.
8. Количество листов приложений.
9. Даты, индексы *(проставляются при присвоении очередного регистрационного индекса)* повторных обращений.
10. Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма.
11. Тематика обращения.
12. Содержание (суть) обращения.
13. Должность, Ф.И.О. руководителя, давшего поручение.
14. Исполнитель (соисполнитель).
15. Направление обращения на исполнение, дата направления.
16. Срок исполнения.
17. Дата исполнения.
18. Отметка о получении исполнителем материалов обращения.
19. Ход рассмотрения.
20. Результат рассмотрения обращения.
21. Регистрационный № ответа, дата ответа.
22. Дата отправки ответа.
23. Отметка о снятии с контроля.
24. Документ подшит в дело

\* Ответственным лицом за ведение делопроизводства по обращениям (за регистрацию обращений) заявителей некоторые реквизиты для удобства регистрации могут быть объединены либо исключены, в связи с особенностями, связанными с рассмотрением обращений, например:

«Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания) и (или) работы (учебы) гражданина, адрес электронной почты» и «Контактный номер телефона (при наличии)»;

«Вид документа (предложение, заявление, жалоба)», «Форма подачи заявления (письменное, электронное, устное)» и «Дата поступления»;

«Документ направлен на исполнение» и «Дата направления»;

«Срок исполнения» и «Дата исполнения»;

«Тематика» и «Содержание»;

«Резолюция», «Исполнитель (соисполнитель)» и «Отметка о получении исполнителем материалов обращения»;

«Результат рассмотрения обращения», «Регистрационный № ответа, дата ответа» и «Дата отправки ответа» и др.

Приложение 5  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями  
граждан и юридических лиц

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

№ п/п	Дата приема, время приема <i>примечание 1</i>	Фамилия, имя и отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон	Наименование и место нахождения юридического лица, контактный телефон	Документ, удостоверяющий личность	Содержание вопроса	Дата и индекс предыдущего обращения	Наименование должности, инициалы, фамилия лица, ведущего прием	Отметка об объявлении ответа в ходе личного приема <i>примечание 2</i>
1	2	3	4	5	6	7	8	9

*Примечание 1.* В случае если в ходе личного приема не поступило обращений, в Книге учета личного приема заполняются графы 2, 8 и 9. При этом в графе 9 указывается: «В ходе личного приема обращений не поступило».

*Примечание 2.* Возможные решения:

1. Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю.
2. Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.
3. Оставлено без рассмотрения по существу на основании п.2 ст.15 Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц».
4. Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный номер письменного обращения).

Приложение 6  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями  
граждан и юридических лиц

**Информация о порядке и способе подачи электронных обращений в адрес  
Университета**

**ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц на имя ректора Университета направляются и рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон).

Электронное обращение в адрес Университета может быть направлено путем заполнения формы, размещенной на сайте, рубрика «Одно окно».

В соответствии с Законом электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

**Электронное обращение гражданина** в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты гражданина.

**Электронное обращение юридического лица** в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование юридического лица; место нахождения юридического лица; изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- адрес электронной почты юридического лица.

**Ответы на электронные обращения** направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

В случае если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальном сайте Университета к компетенции которого относится рассмотрение изложенных вопросов, в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

**Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые (по которым):**

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подлежат 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- содержат вопросы, не относящиеся к компетенции Университета;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка.

Ответ Университета на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы заявителем в порядке, установленном ст.20 Закона.