РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также к индивидуальным предпринимателям путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

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

Представленная подборка аналитических материалов поможет вам соблюсти все правила и требования законодательства в части документального оформления работы с обращениями граждан и юридических лиц.

## 1. Порядок подачи обращений

Порядок обращения граждан и юридических лиц, ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, а также вопросы личного приема граждан урегулированы:

• Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон № 300-З);

• 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 (далее - Положение).

Схема

Требования к обращениям граждан и юридических лиц и порядок их подачи

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|   | Обращения(заявление, предложение, жалоба) |   |
|   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | письменные обращения\* |   | электронные обращения\* |   | устные обращения |   |
|   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |
|   | - почтой;- нарочным (курьером);- в ходе личного приема;- путем внесения в книгу замечаний и предложений (ст.10 Закона № 300-З) |   | - на адрес электронной почты организации;- размещение в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет (ст.25 Закона № 300-З)\*\* |   | в ходе личного приема (ст.10 Закона № 300-З) |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | граждан |   | юридических лиц |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   | **Должны содержать:**- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);- изложение сути обращения;- личную подпись гражданина (граждан) (п.2 ст.12 Закона № 300-З) |   | **Должны содержать:**- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;- полное наименование юридического лица и его место нахождения;- изложение сути обращения;- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица (п.3 ст.12 Закона № 300-З) |   |
|   |   |   |   |   |   |   |
|   | Обращения излагаются на белорусском или русском языке.Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений |   |
|   |   |

\* При подаче обращения через представителя прилагаются документы, подтверждающие его полномочия.

\*\* Электронные обращения должны содержать адрес электронной почты заявителя (п.2 ст.25 Закона № 300-З).

Подача заявителями обращений, содержащих **клевету или оскорбления**, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.

*Дополнительно по теме:*

Разъяснения государственных органов: виды, юридическая сила, порядок обжалования.

*Форма документа:*

Заявление гражданина (заявителя) об отзыве своего обращения (пример).

## 2. Регистрация, учет, рассмотрение обращений

Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается (п.1 ст.13 Закона № 300-З).

Поступающие в государственный орган, иную организацию обращения заявителей регистрируются **в день их поступления** в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в государственный орган, иную организацию в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем **в первый следующий за ним рабочий день** (п.5 Положения).

На всех поступающих обращениях проставляется **отметка о поступлении (регистрационный штамп входящих документов)**.

Регистрация осуществляется с использованием **одной из регистрационно-контрольных форм**:

• автоматизированной (электронной);

• карточной (в регистрационно-контрольных карточках (РКК);

• журнальной.

Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты, приведенные в приложении к Положению.

*Дополнительно по теме:*

Что пишется в графах «Срок исполнения» и «Дата исполнения» журнала регистрации обращений граждан? 

В каких случаях заполняется графа «Дата направления» на исполнение в журнале регистрации обращений граждан? 

Заполняется ли графа «Отметка о снятии с контроля» журнала регистрации обращений граждан? И если да, то в каких случаях? 

Когда заполняется графа «Ход рассмотрения» журнала регистрации обращений граждан? 

Регистрационно-контрольная карточка.

Регистрационно-контрольная карточка обращения.

**Обращения заявителей регистрируются отдельно** от других поступающих в организацию документов, что отражается в регистрационных индексах обращений, которые должны иметь определенные отличия: помимо порядковых входящих регистрационных номеров, присваиваемых в течение календарного года, регистрационные индексы обращений дополняются иными обозначениями.

*Дополнительно по теме:*

Индексация обращений граждан и ответов на них.

Регистрация обращений граждан и юридических лиц.

Зарегистрированное письменное обращение или бумажная копия электронного обращения передаются на рассмотрение руководителю организации, который принимает решение о порядке исполнения обращения, определяет исполнителей, а также решает, подлежит ли обращение постановке на особый контроль. Решение руководителя оформляется в виде резолюции.

*Дополнительно по теме:*

Резолюции на обращения граждан и юридических лиц (примеры).

Срок рассмотрения обращений заявителей исчисляется **со дня, следующего за днем регистрации обращений** в организации (п.1 ст.17 Закона № 300-З).

Срок рассмотрения обращений, направленных в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

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

Схема

Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

|  |
| --- |
| Обращения граждан и юридических лиц(жалобы, предложения, заявления) |
|   |   |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |
| Обращения, относящиеся к компетенции организации |   | Обращения, не относящиеся к компетенции организации |   | Оставление обращения без рассмотрения по существу |
|

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |   |   |   |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |
| Рассматриваются **в срок 15-30 дней**.Не позднее 1 месяца направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока (п.3 ст.17 Закона № 300-З) |   |   |   | В течение **5 дней** направляются организациям для рассмотрения в соответствии с их компетенцией |   | **Устное**(п.2 ст.15 Закона № 300-З) |   | **Письменное**(п.1 ст.15 Закона№ 300-З) |
|   |
|   |   |   |   |   |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |   |

|  |  |
| --- | --- |
|   |   |

 |
|   |   |   |   | Остаются без рассмотрения по существу с разъяснением в **пятидневный срок**, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться |   | Решение об оставлении обращения без рассмотрения объявляется заявителю должностным лицом **в ходе личного приема** |   | В течение **5 рабочих дней** направляется письменное уведомление с указанием причин оставления обращения без рассмотрения, возвращаются оригиналы документов |
|   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|   |   |   |   | Обращения, в которых обжалуются судебные постановления, **не позднее 5 рабочих дней** возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования (п.3 ст.10 Закона№ 300-З) |   |   |   |   |
|   |   |   |   |   |   |   |   |

*Дополнительно по теме:*

Порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц, не относящимися к компетенции организации.

*Дополнительно по теме:*

Новые Методические рекомендации по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях. Комментарий к приказу директора Департамента по архивам и делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь от 18.05.2017 № 18.

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц.

Порядок работы с обращениями граждан и юридических лиц, не относящимися к компетенции организации.

Контроль за исполнением обращений граждан и юридических лиц.

Алгоритм работы с обращениями граждан и юридических лиц.

Необходимо ли ставить отметку о снятии с контроля на обращениях граждан (на самом обращении гражданина)?

Как отделить деловую переписку от обращений юридических лиц в местные исполнительные и распорядительные органы?

В организацию поступило одновременно несколько видов обращений по одному вопросу: письменное, устное и электронное. Будут ли они считаться повторными и если да, то можно ли их оставить без рассмотрения по существу? Необходимо ли их все регистрировать и отвечать на них?

*Формы документов:*

Запрос сторонней организации о представлении дополнительной информации для рассмотрения обращения гражданина (пример).

Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц (пример).

Примерные ответы на обращения граждан (юридических лиц).

Предписание о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении гражданина (на общем бланке).

Письмо об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу (пример).

Сопроводительное письмо о пересылке копии обращения гражданина (пример).

Сопроводительное письмо о пересылке обращения гражданина с уведомлением вышестоящей организации о принятом решении (пример).

Уведомление гражданину о пересылке копии его обращения для исполнения (пример).

Уведомление гражданину о пересылке копии его обращения для исполнения.

###

### 2.1. Устные

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, в которой проводится личный прием, **требуются дополнительное изучение и проверка**, обращение излагается заявителем **в письменной форме** и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом № 300-З для письменных обращений (п.4 ст.10 Закона № 300-З).

Устные обращения **считаются рассмотренными** по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения (п.2 ст.14 Закона № 300-З).

Устные обращения **могут быть оставлены без рассмотрения** по существу, если:

• не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

• обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

• заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

• заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Решение **об оставлении** устного обращения, изложенного в ходе личного приема, **без рассмотрения** по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения (ст.15 Закона № 300-З).

*Дополнительно по теме:*

Уточнены правила проведения прямых и горячих телефонных линий. Комментарий к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 26.07.2017 № 555.

Проведение горячей линии и прямой телефонной линии.

Инструкция об организации проведения горячей линии и прямой телефонной линии.

Являются ли устными обращениями граждан звонки по телефону?

Гражданин обратился в организацию вне установленного графика приема граждан с требованием зарегистрировать устное обращение. Работники организации в регистрации ему отказали, предложив подать письменное обращение. Писать лично обращение гражданин отказался. Правомерны ли действия работников организации?

###

### 2.2. Письменные

Письменные обращения **могут быть оставлены без рассмотрения** по существу, если:

• обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.1-6 ст.12 Закона № 300-З;

• 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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

• обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

• пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

• заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

• с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам (п.1 ст.15 Закона № 300-З).

Решение **об оставлении** письменного обращения **без рассмотрения** по существу принимают руководитель организации, индивидуальный предприниматель, к которым поступило обращение, или уполномоченное ими должностное лицо.

*Дополнительно по теме:*

Индексация обращений граждан и ответов на них.

Подготовка ответов на запросы граждан в учреждениях образования.

В ходе личного приема в администрацию района поступила жалоба. Администрация района направляет ее ОАО для рассмотрения и подготовки ответа заявителю. В каком журнале следует это регистрировать: в журнале обращений граждан или журнале регистрации входящих документов?

Обращение от гражданина поступило в организацию в августе 2019 г. Для полноты ответа исполнитель не может закрыть обращение, так как ожидает решение исполкома. Каждый месяц исполнитель готовит промежуточный ответ заявителю о том, что его вопрос все еще на контроле. Требуется ли каждый месяц информировать заявителя?

Требуется ли письменный ответ на благодарственное письмо?

Организацией по обращению заявителя дано обещание о выполнении требуемых работ через определенный отрезок времени. Требуется ли указанной организации направлять промежуточные ответы о выполняемых работах заявителю и если да, то с какой периодичностью?

В какие сроки организации следует перенаправить обращение заявителя, если только часть заданных вопросов относится к ее компетенции?

Нормами законодательства предусмотрено обращение граждан в форме предложения, заявления и жалобы. Распространяются ли указанные нормы на обращения граждан к государственным органам с запросом о представлении той или иной информации? Обязан ли государственный орган давать ответ на такой вид обращения, как запрос? И если да, то в какой срок?

Обязана ли организация проставлять штамп либо делать иную отметку о приеме обращения гражданина на экземпляре документа заявителя, представленном им лично?

*Форма документа:*

Сопроводительное письмо о возврате оригиналов документов гражданину (заявителю) (пример).

### 2.3. Электронные

Электронные обращения, поступившие в государственные органы и иные государственные организации, подлежат рассмотрению в порядке, установленном **для рассмотрения письменных обращений, с учетом** особенностей, предусмотренных **ст.25 Закона № 300-З**.

**Ответы (уведомления)** на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в этих обращениях, кроме случаев дачи письменных ответов, когда:

• заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

• в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

*Дополнительно по теме:*

Электронные обращения граждан и юридических лиц: новые требования в работе с электронными документами.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в электронном виде: особенности применения законодательства.

Организация работы с электронными обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц.

Каким образом должно осуществляться перенаправление электронного обращения по компетенции: в электронной форме или в письменном виде?

Ответы на электронные обращения должны направляться на адрес электронной почты заявителя. Должны ли такие ответы направляться на сканированном бланке со сканированной подписью или допустимо направление без сканирования бланка и подписи?

Поступившее в организацию электронное обращение гражданина по вопросу деятельности данной организации не было рассмотрено по существу по указанию руководителя организации. Правомерны ли действия руководителя?

Обязаны ли государственные органы и иные государственные организации принимать электронные обращения обоими способами: на адрес электронной почты и в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет?

### 2.4. Анонимные

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 (ст.23 Закона № 300-З).

*Дополнительно по теме:*

Необходимо ли анонимные обращения граждан передавать на рассмотрение руководителю организации?

*Форма документа:*

Регистрационно-контрольная карточка.

## 3. Личный прием

В организациях проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием). При устном обращении указанные лица должны предъявить **документ, удостоверяющий личность**. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия (п.1 ст.6 Закона № 300-З).

*Дополнительно по теме:*

Уточнены правила проведения прямых и горячих телефонных линий. Комментарий к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 26.07.2017 № 555.

Руководители организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием **не реже одного раза в месяц** в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием - о порядке ее осуществления размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются руководителем организации (п.3 ст.6 Закона № 300-З).

*Дополнительно по теме:*

График приема граждан и юридических лиц руководством организации.

При временном отсутствии в день личного приема руководителя организации личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

При проведении личного приема по решению руководителя организации **могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка)**, о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

По решению руководителя организации могут быть организованы **выездной личный прием**, а также предварительная запись на него.

*Дополнительно по теме:*

Новые Методические рекомендации по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях. Комментарий к приказу директора Департамента по архивам и делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь от 18.05.2017 № 18.

Алгоритм организации личного приема заявителей.

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

Установлена ли законодательством форма журнала личного приема граждан руководителем организации?

В ходе личного приема гражданин задал вопрос, не относящийся к компетенции организации. Правомерен ли в данном случае отказ гражданину в приеме?

Какова должна быть продолжительность личного приема руководителя организации, заместителя руководителя организации (госоргана)? Каким нормативным документом это определено?

Вправе ли руководитель в ходе личного приема давать поручения соответствующим органам (службам) без наличия письменного обращения заявителя и по результатам рассмотрения давать письменный ответ заявителю?

*Формы документов:*

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

Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц (пример).

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

Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (пример).

Регистрационно-контрольная карточка обращения гражданина (пример).

##

## 4. Книга замечаний и предложений

Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» утверждены:

• форма книги замечаний и предложений (далее - книга замечаний и предложений, книга);

• Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее - Положение № 285);

• перечень мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений (далее - Перечень).

Книга ведется в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с Перечнем.

*Дополнительно по теме:*

Микрофинансовые и лизинговые организации будут вести книгу замечаний и предложений. Комментарий к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 04.11.2017 № 831.

### 4.1. Порядок получения, ведения и хранения книги

Книга выдается путем реализации государственным органам, иным организациям (далее - организации) и индивидуальным предпринимателям республиканским унитарным предприятием «Издательство "Белбланкавыд"» за плату, размер которой устанавливается Министерством финансов Республики Беларусь.

Информация о книгах включается в электронный банк данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции.

**Основанием для выдачи книги** является наличие **сведений об организации** или индивидуальном предпринимателе **в Государственном реестре плательщиков** (иных обязанных лиц), порядок ведения и содержание которого определены Положением о Государственном реестре плательщиков (иных обязанных лиц), утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 04.03.2004 № 230 (п.5 Положения № 285).

Перечень документов, необходимых **для получения книги**, установлен в п.7 Положения № 285.

Организация и индивидуальный предприниматель определяют необходимое для выдачи им количество книг в соответствии с Перечнем.

**Книгу** в организации **ведет ответственное лицо** - руководитель организации или уполномоченное лицо на основании приказа (распоряжения, решения) руководителя либо индивидуальный предприниматель.

*Дополнительно по теме:*

Правомерно ли ежегодно издавать приказ о назначении ответственного за ведение книги замечаний и предложений?

Приказ о назначении ответственного за ведение книги замечаний и предложений (пример).

Приказ о ведении книги замечаний и предложений в организации.

**Место нахождения книги** (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных.

В случае изменения адреса места нахождения книги (книг) организация или индивидуальный предприниматель не позднее рабочего дня, следующего за днем изменения места нахождения книги (книг), обращаются в налоговый орган по месту постановки на учет для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных в порядке, предусмотренном в п.2.28 единого перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17.02.2012 № 156.

*Дополнительно по теме:*

Заявление об изменении адреса места нахождения (для книги замечаний и предложений) (пример).

Особенности ведения и хранения книги в организации следует закрепить в ЛПА.

Кроме того, на стенде целесообразно разместить информацию о местонахождении книги, а также об ответственном лице.

*Дополнительно по теме:*

Всегда ли книга замечаний и предложений выдается по первому требованию.

Приказ о ведении книги замечаний и предложений в организации (с регламентацией места хранения и времени ее выдачи).

Приказ о ведении книги замечаний и предложений в организации с круглосуточным режимом работы.

При обнаружении фактов **порчи (повреждения, брака), утраты книги замечаний и предложений** не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, организация или индивидуальный предприниматель в налоговый орган по месту постановки на учет представляют соответствующий акт, в котором указываются:

• регистрационный номер книги;

• адрес места нахождения книги;

• причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

При обнаружении факта **хищения** книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в орган внутренних дел по факту ее хищения (пп.10, 11 Положения № 285).

*Дополнительно по теме:*

Утрата и хищение книги замечаний и предложений.

**Срок хранения** книги замечаний и предложений - 5 лет после окончания ведения и передачи в архив организации (п.80 перечня типовых документов Национального архивного фонда Республики Беларусь, образующихся в процессе деятельности государственных органов, иных организаций и индивидуальных предпринимателей, с указанием сроков хранения (приложение 1 к постановлению Министерства юстиции Республики Беларусь от 24.05.2012 № 140)).

**Ответственными за хранение** книги являются руководитель организации или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель (п.18 Положения № 285).

*Дополнительно по теме:*

Книга замечаний и предложений: порядок ведения и хранения. Административная ответственность.

Необходимо ли прошивать и скреплять печатью книгу замечаний и предложений, журнал учета личного приема граждан, журнал регистрации письменных обращений граждан?

Как поступить с книгой замечаний и предложений в случае ликвидации организации?

Как внести исправления в книгу замечаний и предложений? Какими нормативными правовыми актами данный порядок регламентируется?

Хлебозавод работает круглосуточно (производство), ответственное лицо за выдачу книги замечаний и предложений работает с 08:00 до 17:00. Необходимо ли предоставлять книгу замечаний и предложений при обращении заявителя в 20:00? Если да, то кто это должен делать?

В каких случаях возможна замена книги замечаний и предложений либо выдача новой?

Возможно ли аннулировать запись в книге замечаний и предложений?

Следует ли вести форму журнала регистрации копий ответов на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений? Что должна содержать такая форма журнала?

*Формы документов:*

Акт обнаружения брака книги замечаний и предложений (пример).

Акт о порче книги замечаний и предложений (пример).

Акт утраты книги замечаний и предложений (пример).

Докладная записка об утрате книги замечаний и предложений (пример).

Докладная записка о порче книги замечаний и предложений (пример).

Журнал регистрации копий ответов на письменные обращения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений (пример).

Приказ о создании комиссии по проведению проверки по факту утраты книги замечаний и предложений (пример).

Письмо о хищении книги замечаний и предложений (пример).

### 4.2. Рассмотрение обращений и оформление ответа

Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения (п.1 ст.18 Закона № 300-З). Письменные обращения 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 обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее 1 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 (п.3 ст.17 Закона № 300-З).

Письменные ответы на обращения, оставленные в книге, должны соответствовать требованиям, изложенным в ст.18 Закона № 300-З.

Копии ответов гражданам **хранятся вместе с книгой по месту ее ведения** (п.4 части второй ст.24 Закона № 300-З).

*Дополнительно по теме:*

Работа с обращениями, оставленными в книге замечаний и предложений, в сфере розничной торговли.

Алгоритм действий при рассмотрении обращения заявителя и оформлении ответа в книге замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений: ответ на требования потребителя в случае реализации ему товара (работ, услуг) ненадлежащего качества.

Если человек зашел с улицы, потребовал книгу замечаний и предложений, при этом он не был клиентом организации и услуги ему не оказывались. Необходимо ли выдавать книгу замечаний и предложений в такой ситуации?

Гражданин при посещении организации общественного питания потребовал предъявить ему книгу замечаний и предложений. В представлении книги ему было отказано в связи с тем, что он еще не сделал заказ и, соответственно, не является потребителем услуг. Правомерен ли такой отказ?

Гражданин в магазине сделал запись в книгу замечаний и предложений (время: 19:00; дата: 20.02.2016). Затем он написал, что конфликт улажен, претензий нет, поставил подпись и дату (время: 19:07; дата: 20.02.2016). Обязана ли организация в сложившейся ситуации давать письменный ответ на запись в книге замечаний и предложений?

Необходимо ли проставлять отметку об исполнении документа на обращении, внесенном в книгу замечаний и предложений?

Нужно ли гражданину, написавшему в книге замечаний и предложений благодарность, давать письменный ответ?

*Форма документа:*

Журнал регистрации копий ответов на письменные обращения граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений.

## 5. Делопроизводство по обращениям заявителей

Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства (п.4 Положения).

*Дополнительно по теме:*

Приказ о назначении ответственного лица за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (пример).

Приказ о возложении обязанностей по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (пример).

При решении делопроизводственных вопросов, не урегулированных Законом № 300-З и Положением, следует руководствоваться положениями Инструкции по делопроизводству. Письменные и (или) электронные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии **с утвержденной номенклатурой** дел организации (п.26 Положения).

Фрагмент номенклатуры дел негосударственной организации

<…>

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Индекс дела | Название раздела (подраздела), заголовок дела (тома, части) | Кол-во дел (томов, частей) | Срок хранения дела (тома, части) и номера пунктов (статей) по перечню\* | Примечание |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| … |   |   |   |   |
| 1-11 | Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением |   | 5 лет ЭПК\*\* п.76 | В случае неоднократного обращения - 5 лет ЭПК с даты последнего обращения |
| 1-12 | Документы о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений (копии ответов, сведения, переписка и др.) |   | 5 лет п.81 | После окончания ведения и передачи в архив организации книги замечаний и предложений |
| 1-13 | График личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц руководством организации |   | 1 год п.83 | После замены новым |
| 1-14 | Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц руководством организации |   | 5 лет п.85 |   |
| 1-15 | Книга замечаний и предложений граждан |   | 5 лет п.80 | После окончания ведения и передачи в архив организации |

<…>

\* Перечень типовых документов Национального архивного фонда Республики Беларусь, образующихся в процессе деятельности государственных органов, иных организаций и индивидуальных предпринимателей, с указанием сроков хранения, установленный постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 24.05.2012 № 140.

\*\* Отметка «ЭПК» (экспертно-проверочная комиссия) означает, что срок хранения таких документов после проведения экспертизы их ценности может продлеваться, такие документы могут иметь историческую, научную, социальную, экономическую, политическую или культурную ценность и подлежать передаче на постоянное хранение в государственные архивы.

Дела формируются **в течение календарного года**. Вместе с обращением заявителя в дело подшивается копия ответа (уведомления) и все относящиеся к этому вопросу документы, собранные в процессе его рассмотрения. Таким образом, каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. Документы внутри группы формируются в последовательности решения вопроса, ответ должен быть подшит за обращением.

*Дополнительно по теме:*

Электронные обращения граждан и юридических лиц: новые требования в работе с электронными документами.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в электронном виде: особенности применения законодательства.

Формирование и хранение дел с обращениями граждан.

Порядок формирования в дела ответов на замечания и предложения граждан и документов, связанных с их рассмотрением.

Как группируются в дела обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением?

Необходимо ли в организации вести журнал регистрации обращений граждан? Нумеруются ли листы в таком журнале?

Граждане или представители сторонних организаций очень часто требуют на втором экземпляре обращения, который остается у них, поставить регистрационный штамп входящих документов. Оформляется ли отметка о поступлении документа на экземпляре заявителя?

В какой последовательности в дело подшиваются исполненные обращения граждан и документы по их рассмотрению: первым (сверху) - обращение, потом - документы, связанные с рассмотрением обращения, последним (снизу) - копия ответа гражданину или наоборот?

Где проставляется отметка «В дело» после рассмотрения обращений граждан: на самом обращении или на ответе заявителю?

*Формы документов:*

Выписка из номенклатуры дел организации (раздел «Работа обращениями граждан и юридических лиц») (пример).

Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц (пример).

Лист-заверитель дела по обращению граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (пример).

Обложка дела с обращениями граждан, сформированными для постоянного хранения (пример).

Обложка дела с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, подготовленного к передаче в архив (пример).

Обложка дела с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, при его заведении (пример).

Приказ об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц.

Регистрационно-контрольная карточка.

Сводка с обобщением результатов работы с обращениями граждан и юридических лиц.

Фрагмент номенклатуры дел отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц городского исполнительного комитета (пример).

## 6. Обжалование ответов на обращения. Ответственность

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

**Вышестоящая организация** при поступлении к ней жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя (п.2 ст.20 Закона № 300-З).

Предписание оформляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации (п.19 Положения).

*Дополнительно по теме:*

Предписание о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении гражданина (на общем бланке) (пример).

Обжалование ответов или решений гражданами и юридическими лицами.

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть **обжалованы в суд** в порядке, установленном законодательством (п.3 ст. 20 Закона № 300-З).

*Дополнительно по теме:*

Обжалование в суд ответов на обращения граждан: правовое регулирование и судебная практика.

Административная ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, о книге замечаний и предложений

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Статья КоАП | Вид нарушения | Размер штрафа, базовая величина |
| 9.13 | 1. Отказ в приеме обращения гражданина или юридического лица.2. Нарушение установленных сроков рассмотрения обращения гражданина или юридического лица.3. Неинформирование заявителя о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения.4. Неправомерный отказ заявителю в ознакомлении с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращения.5. Непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя | От 4 до 10  |
| 9.24 | 1. Отсутствие книги.2. Нарушение руководителем государственного органа, иной организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги, либо индивидуальным предпринимателем порядка ведения книги в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров (выполнения работ, оказания услуг).3. Непредъявление книги по первому требованию гражданина.4. Нарушение установленного срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.5. Неинформирование гражданина в установленный срок об отказе в удовлетворении замечания и (или) предложения | От 4 до 10  |

Кроме того, **вышестоящий орган** по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения подчиненными или входящими в его состав (систему) организациями обращений направляет их руководителю представление **о привлечении должностных лиц**, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, **к дисциплинарной ответственности**, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений - представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности (п.11 Указа Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»).

*Дополнительно по теме:*

Новые Методические рекомендации по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях. Комментарий к приказу директора Департамента по архивам и делопроизводству Министерства юстиции Республики Беларусь от 18.05.2017 № 18.

Обращения граждан и юридических лиц: предупреждение административных правонарушений, связанных с рассмотрением обращений.

Допускается ли формирование в одном деле письменных и электронных обращений?

*Формы документов:*

Журнал регистрации отправляемых (исходящих) предписаний о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц.

Журнал регистрации получаемых (входящих) предписаний о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращениях граждан и юридических лиц.

Информационное письмо-ответ об отсутствии в документах архива необходимых сведений (пример).

Представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений граждан, к дисциплинарной ответственности (пример).

01.04.2020