

## УТВЕРЖДЕНО

Постановление Президиума  
Центрального комитета  
Белорусского профессионального  
союза работников образования и науки  
05 июля 2016 № 6/243

### ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями  
граждан и юридических лиц в  
Центральном комитете, организационных  
структурах Белорусского профессионального  
союза работников образования и науки

#### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Центральный комитет, организационные структуры Белорусского профессионального союза работников образования и науки (далее – Инструкция, отраслевой профсоюз соответственно) рассматривают обращения граждан и юридических лиц в соответствии с Законом Республики Беларусь 18.07.2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852); Уставом отраслевого профсоюза; Примерной инструкцией об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в республиканских (центральных) комитетах (советах) профсоюзов, утвержденной постановлением Президиума Совета Федерации профсоюзов Беларуси от №.

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений и ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, в том числе поступившим от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, организации личного приема граждан и представителей юридических лиц в Центральном комитете, организационных структурах отраслевого профсоюза.

3. Настоящая Инструкция не регулирует вопросы ведения делопроизводства и рассмотрения 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, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Действие настоящей Инструкции не распространяется на переписку с государственными органами при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Термины и определения, применяемые в настоящей Инструкции, употребляются в значениях, определенных Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

## ГЛАВА 2 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5. Порядок подачи и рассмотрения обращений, в том числе внесенных в книгу замечаний и предложений, установлен в главе 2 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

6. Граждане реализуют право на обращение в Центральный комитет, организационные структуры отраслевого профсоюза лично либо через своих представителей.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей.

7. Сроки рассмотрения обращений, предусмотренные статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращения в Центральном комитете, организационной структуре отраслевого профсоюза либо внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза.

При превышении месячного срока рассмотрения обращения срок рассмотрения такого обращения продлевается Председателем Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченным им лицом путем направления заявителю письменного уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках рассмотрения обращения по существу.

8. В случаях, установленных статьей 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», обращения могут быть оставлены без рассмотрения.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается Председателем Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченным им лицом в виде письменного уведомления заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

9. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Анонимные обращения, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, за исключением электронных обращений, указанных в части пятой настоящего пункта, регистрируются должностными лицами Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза в порядке, предусмотренном пунктами 17 и 20 настоящей Инструкции, и передаются Председателю Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченному им лицу для их дальнейшего рассмотрения, за исключением обращений, указанных в части третьей настоящего пункта. Такие обращения без рассмотрения централизованно формируются в дела.

Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении, передаются Председателю Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченному им лицу, который определяет соответствующих исполнителей. В течение пяти рабочих дней такие обращения направляются исполнителем в компетентный орган для принятия мер реагирования.

В случае, если в ходе рассмотрения обращения установлено, что в нем указаны данные, не соответствующие действительности (указаны недостоверные 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), должностное лицо Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза, которому поступило на исполнение такое обращение, в докладной записке, адресованной Председателю Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза, указывает основания, по которым в соответствии со статьей 23 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» обращение является анонимным. В случае согласия руководства Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза, с выводами, изложенными в докладной записке, анонимное обращение без рассмотрения передается для централизованного формирования дел.

Электронные обращения, поступившие в Центральный комитет, организационную структуру отраслевого профсоюза рассматриваются в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» для электронных обращений, с учетом требований настоящей Инструкции.

Электронные обращения, в которых указаны только фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, либо наименование юридического лица (полное или сокращенное), электронный адрес, а также изложена суть вопроса рассматриваются в установленном порядке.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Решение о рассмотрении коллективного обращения с выездом на место принимается руководством Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза с учетом характера поднимаемых в обращении вопросов.

Коллективные обращения рассматриваются в том же порядке, в те же сроки, что и индивидуальные обращения.

10. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией, с уведомлением об этом заявителей, либо в указанный срок обращение оставляется без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

В случаях, когда в письменных обращениях, поступивших в Центральный комитет, организационную структуру отраслевого профсоюза одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в течение пяти рабочих дней направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом заявителей.

### ГЛАВА 3

#### ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

11. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится Председателем Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченными им должностными лицами в рабочие дни согласно графику личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц.

Графики личного приема и информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием размещаются на

информационном стенде и (или) официальном сайте Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза.

При временном отсутствии в единый день личного приема Председателя личный прием осуществляет заместитель.

Если на единый день личного приёма приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, единый день личного приёма переносится на следующий рабочий день.

Руководители организационных структур отраслевого профсоюза несут персональную ответственность за организацию личного приёма в единые дни, установленные постановлением Президиума Центрального комитета.

12. Предварительная запись на личный прием ведется в журналах учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

В день личного приема оформляется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан и юридических лиц на бумажном носителе с указанием реквизитов регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

13. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме.

Регистрационно-контрольная карточка по обращениям, указанным в части первой настоящего пункта, вместе с иными документами (при их наличии) после личного приема передаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для регистрации и рассмотрения в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений. В регистрационно-контрольной форме делается отметка «С личного приема».

14. При проведении личного приема по решению Председателя Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

Отметка об уведомлении заявителя о применении технических средств проставляется в журнале учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в графе «Примечание».

15. Личный прием граждан руководством Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза с выездом на места проводится по решению Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза.

## ГЛАВА 4

### ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

16. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в Центральном комитете, организационной структуре отраслевого профсоюза осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в Центральном комитете, организационной структуре отраслевого профсоюза ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно.

17. Все поступившие в Центральные комитет, организационную структуру отраслевого профсоюза обращения заявителей, в том числе электронные и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления.

Обращения граждан и юридических лиц, поступившие в Центральный комитет, организационную структуру отраслевого профсоюза в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Регистрация письменных обращений граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием реквизитов регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц в автоматизированном (электронном) виде согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

18. В регистрационно-контрольные формы вносятся вся информация о ходе и результатах рассмотрения обращений, а также могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для поиска и анализа работы с обращениями.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения, для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений.

19. Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес гражданина или юридического лица или когда дата на оттиске календарного штампа служит подтверждением даты их отправки и получения.

20. На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс для обращения юридического лица, индивидуального предпринимателя состоит из первых двух букв наименования юридического лица, фамилии индивидуального предпринимателя и порядкового номера обращения (например, АР-1).

Регистрационный индекс для обращения гражданина состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения (например, П-3), в коллективных обращениях вместо первой буквы фамилии указывается – «Кол», в анонимных – «Ан».

В случае регистрации коллективных обращений, при заполнении реквизита «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина» автоматизированной регистрационно-контрольной формы делается запись «Коллективное (Иванов И.П.)», а при регистрации анонимных – «Анонимное».

21. При подаче гражданином или юридическим лицом 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.

22. Обращение, которое поступило в Центральный комитет, организационную структуру отраслевого профсоюза от одного и того же гражданина или юридического лица по одному и тому же вопросу, в том числе направленное из других организаций, в течение трех лет со дня поступления первоначального обращения, если на первоначальное обращение ему был дан ответ (направлено уведомление), является повторным. Такое обращение учитывается под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дробь (например, П-3/1; П-3/2). При этом в регистрационно-контрольной форме при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса проставляется отметка «Повторно».

23. После регистрации обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, в этот же день передаются Председателю Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченному им должностному лицу, которое определяет соответствующих исполнителей.

Поручения оформляются в форме резолюций на отдельном листе (рефератке), который приобщается к обращению.

Обращения, поступившие из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль и рассматриваются в срок, установленный ими.

Обращения, поступившие в Центральный комитет, организационную структуру отраслевого профсоюза из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), по которым не требуется направление ответов (уведомление) гражданам или юридическим лицам, регистрируются и учитываются как поручения этих органов.

24. Обращения граждан или юридических лиц, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в установленные законодательством сроки. Решение о снятии с контроля обращений принимается Председателем Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченным им должностным лицом.

25. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, на электронные обращения, на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются Председателем Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченным им должностным лицом.

26. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов исполнителем проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

После рассмотрения обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений, отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на копии ответа заявителю.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело располагается в левом углу первого листа документа и состоит из слов «В дело», номера дела по номенклатуре дел, в котором будет храниться документ, даты и индекса документа, свидетельствующего об исполнении, собственноручной подписи исполнителя и даты направления документа в дело.

*Например:*

*В дело 1-1-31*

*Подготовлен ответ*

*15.02.2016 № 1-1-31/1130*

*Подпись*

*16.02.2016*

В случае отзыва гражданином или юридическим лицом своего обращения отметка об исполнении и направлении в дело проставляется



на его заявлении об отзыве обращения, поданного в письменной или электронной форме.

27. Обращения граждан и юридических лиц, включая бумажные копии электронных обращений, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза.

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

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

29. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность).

Нерассмотренные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются и возвращаются исполнителю на доработку.

## ГЛАВА 5 ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

30. Электронные обращения поступают на адрес электронной почты Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза.

31. При поступлении электронных обращений уполномоченное должностное лицо Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза создает его бумажную копию, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

32. Для оформления резолюции о дальнейшем рассмотрении электронного обращения бумажная копия электронного обращения передается уполномоченным должностным лицом на рассмотрение Председателя Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченного им лица. После чего указанное обращение в общеустановленном порядке передается исполнителю для организации дальнейшего рассмотрения электронного обращения.

33. После рассмотрения электронного обращения по существу исполнителем создается бумажная копия ответа на электронное обращение, которая визируется должностными лицами, участвующими в рассмотрении обращения (при их наличии), и передается для подписания Председателю Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченному им лицу.

34. Исполнитель в день подписания ответа на электронное обращение направляет его на адрес электронный почты заявителя и (или) путем почтового отправления.

35. На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

гражданин или юридическое лицо в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно просит 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).

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.

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению Председателя Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза либо уполномоченного им лица могут размещаться на официальном сайте Центрального комитета, организационной структуры отраслевого профсоюза без направления ответов (уведомлений) заявителям.

## ГЛАВА 6 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

36. Центральный комитет, организационная структура отраслевого профсоюза в целях постоянного совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц обязаны ежеквартально изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений.



## Приложение 2

К Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Центральный комитет, организационные структуры Белорусского профессионального союза работников образования и науки

### Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина \_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

Количество листов обращения \_\_\_\_\_

Количество листов приложений \_\_\_\_\_

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

Даты, индексы\* повторных обращений \_\_\_\_\_

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

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

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Документ направлен на исполнение \_\_\_\_\_

Дата направления \_\_\_\_\_ Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о выдаче предписания и его исполнении \_\_\_\_\_

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

Дата ответа (уведомления) заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_

---

\*Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

