

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В КУКПК «ГРОДОКСКАЯ РАЙКИНОВИДЕОСЕТЬ»

1. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее — обращения) на предприятии возлагается на директора предприятия.

2. За нарушение законодательства об обращениях должностные лица предприятия несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь (далее — законодательство).

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ

3. Поступающие на предприятие обращения регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

4. По электронным обращениям создается бумажная копия, которая регистрируется в порядке, определенном для регистрации письменных обращений.

5. Обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

6. Поступившие письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции предприятия, в течение 5 рабочих дней по решению директора предприятия направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном законодательством, оставляются без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке им следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

7. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее 5 рабочих дней по решению директора предприятия направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

8. Письменные обращения, могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных законодательством. Решение об оставлении письменного обращения, без рассмотрения принимает директор предприятия.

9. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, если с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам, если анонимное обращение, если замечание и (или) предложение, внесенное в книгу замечаний и предложений и не относящееся к деятельности предприятия, и наличии данных о месте жительства (месте пребывания) заявителя в течение 5 рабочих дней заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются с сопроводительным письмом оригиналы документов, приложенных к обращению.

10. Поступившие на предприятие обращения, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение директору предприятия.

11. Поручения директора предприятия о дальнейшем рассмотрении обращения оформляются в форме резолюций. Решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения должно быть принято директором предприятия в течение 2 рабочих дней после его передачи директору.

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ

12. Поступившие на предприятие обращения с соответствующей резолюцией директора предприятия направляются исполнителям для принятия мер реагирования, рассмотрения по существу и подготовки ответов заявителям согласно резолюциям.

13. Письменные обращения должны быть рассмотрены по существу в сроки, установленные законодательством.

14. В случаях, когда резолюцией директора предприятия определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения, поручения и подготовку информации на имя директора предприятия и (или) ответа заявителю является первый исполнитель, если в тексте резолюции не указано иное.

15. Контроль за рассмотрением обращений, принятыми по ним решениями на предприятии осуществляет ответственный за делопроизводство по обращениям.

16. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

17. При рассмотрении повторных обращений исполнители по резолюции обязаны установить причины повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, принять соответствующие меры по привлечению виновных лиц к ответственности согласно законодательству.

18. При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу, в случае, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу, заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

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

20. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям принимается директором предприятия, в том числе на основании предложений исполнителя.

21. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, поступившие на предприятие, подписываются директором предприятия.

22. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным законодательством.

23. Обращения, 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.

24. Ответы на обращения направляются заявителям на бланках предприятия, за исключением ответов, направляемых на электронный адрес. Допускается для подготовки и направлении ответов заявителям использовать угловой штамп предприятия.

25. В случае отзыва заявителем своего обращения предприятие прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращает заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

26. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших на предприятие, принимается директором предприятия.

27. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

28. В целях постоянного совершенствования работы с обращениями на предприятии ответственным за делопроизводство по обращениям ежеквартально изучаются, анализируются и систематизируются содержащиеся в обращениях вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений.

29. Состояние, анализ и итоги работы с обращениями заслушиваются на собраниях предприятия и планерных совещаниях при директоре предприятия. При подведении итогов работы также анализируются замечания, внесенные в книги замечаний и предложений.

30. Выявленные факты нарушения установленного порядка рассмотрения обращений при необходимости рассматриваются на совещаниях у директора предприятия.

31. Срок хранения письменных и (или) устных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения — 5 лет с даты последнего обращения).

32. 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.

33. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, через 3 года после завершения делопроизводства по ним передаются в архив предприятия.

34. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.