

Міністэрства адукацыі Рэспублікі Беларусь
Установа адукацыі
«БЕЛАРУСКІ ДЗЯРЖАЎНЫ
УНІВЕРСІТЭТ ІНФАРМАТЫКІ
І РАДЫЭЛЭКТРОНІКІ»



Министерство образования Республики Беларусь
Учреждение образования
«БЕЛОРУССКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИНФОРМАТИКИ
И РАДИОЭЛЕКТРОНИКИ»

ЗАГАД

ПРИКАЗ

24.10.2016 № 181

г. Мінск

г. Минск

Об утверждении Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц

На основании Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786, и в целях совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» и ввести ее в действие с 01.11.2016.

2. Начальнику отдела документационного обеспечения Мурашко Н.Н. приказ довести до сведения всех работников.

3. Контроль за исполнением приказа возложить на первого проректора университета Дика С.К.

Ректор университета

М.П.Батура

Первый проректор

С.К. Дик
24.10. 2016

Начальник ОДО

24.10. 2016

Н.Н.Мурашко

Министерство образования
Республики Беларусь

Учреждение образования
«Белорусский государственный
университет информатики
и радиоэлектроники»

УТВЕРЖДЕНО

Приказ ректора университета

от 24.10.2016 № 181

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники»

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852) (далее – Закон), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 года № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 5, 5/35055) и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если иное не предусмотрено настоящей Инструкцией, – обращения) в учреждении образования «Белорусский государственный университет информатики и радиоэлектроники» (далее – университет).

2. Действие настоящей Инструкции не распространяется на делопроизводство по обращениям, подлежащим 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, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

3. 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, а также делопроизводство по обращениям

юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ведется в университете централизованно.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями возлагается на уполномоченное должностное лицо, назначаемое приказом ректора университета.

5. Поступающие в университет обращения, в том числе принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других лиц (копии доверенности, решения суда, акта государственного органа, других документов).

6. Регистрация обращений, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в системе электронного документооборота «Дело» (далее – СЭД «Дело») отделом документационного обеспечения.

7. Регистрационно-контрольная карточка (далее – РКК) регистрации обращений в СЭД «Дело» содержит реквизиты согласно приложению 1.

В РКК могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям.

Из РКК могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

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

9. Для организации работы с электронными обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц на официальном портале БГУИР размещена специальная рубрика «Электронное обращение» по адресу <http://www.bsuir.by/ru/elektronnoe-obraschenie> в составе раздела «Контакты», расположенного на главной странице портала. Обращения, поданные через данную форму, поступают на адрес отдела документационного обеспечения kanc@bsuir.by.

После получения электронного обращения работниками отдела документационного обеспечения проверяется правильность заполнения электронной формы и создается бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

10. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, проставляемом в правом нижнем углу или на другом свободном от текста листе первой страницы обращения.

10.1. Регистрационный индекс обращения состоит из индекса дела по номенклатуре дел, в котором будет храниться обращение, начальной буквы

фамилии заявителя и порядкового регистрационного номера, присваиваемого в пределах делопроизводственного года.

Например:

01-16-К-3

10.2. При регистрации коллективных обращений заявителей в регистрационный индекс включается буквенное обозначение «Кол».

Например:

01-16-Кол-4

10.3. При регистрации анонимных сообщений в регистрационный индекс включается буквенное обозначение «Ан».

Например:

01-16-Ан-6

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

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в пятидневный рок со дня их регистрации направляются университетом в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

10.4. Регистрационный индекс ответов (уведомлений) на обращения состоит из регистрационного индекса, присвоенного обращению при поступлении, дополненного индексом структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа по нему.

Например:

01-16-К-2/09

10.5. Регистрационный индекс ответов (уведомлений) направленных заявителю на замечание и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, состоит из индекса дела, в котором будет храниться копия обращения и порядкового регистрационного номера, присваиваемого в пределах делопроизводственного года.

Например:

01-19/5

10.6. 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:

01-16-К-3-(2)

10.7. 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.

10.8. Обращения заявителей, поступившие в университет из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

10.9. Повторным обращениям при их поступлении в университет присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

Над регистрационным штампом делается отметка «Повторно» и работниками отдела документационного обеспечения подбираются предшествующие документы за период, как правило, не более 2-х последних лет.

11. После регистрации обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, передаются на рассмотрение ректору университета. Поручения о дальнейшем рассмотрении обращения оформляются в форме резолюций, которые отражаются в РКК в СЭД «Дело».

12. Ход рассмотрения обращений (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении точно и своевременно отражаются в РКК в СЭД «Дело».

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, своевременно вносятся в книгу замечаний и предложений.

13. Ректор университета и проректора по курируемым направлениям осуществляют контроль за качеством рассмотрения обращений.

Контроль за рассмотрением обращений в университете осуществляется отделом документационного обеспечения в СЭД «Дело».

14. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, остаются на контроле.

Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном статьях 10, 15 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимается ректором университета и проректорами по курируемым направлениям.

15. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

16. При оставлении обращения без рассмотрения по существу или отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

17. Организация личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) ректором и проректорами университета возлагается на отдел документационного обеспечения. Личный прием ректором и проректорами университета, другими должностными лицами, как правило, ведется по предварительной записи. Информация о месте проведения личного приема и порядке осуществления предварительной записи на личный прием размещается на портале университета в разделе «Контакты» по адресу <http://bsuir.by/ru/priem-grazhdan>, а также на информационных стендах.

Сведения о ходе и результатах обращений заявителей, поступивших на личном приеме, вносятся в книгу личного приема граждан согласно приложению 2.

Ведение книги личного приема граждан может осуществляться в электронном виде в РКК СЭД «Дело» согласно приложению 3.

График личного приема ректором и проректорами университета, руководителями структурных подразделений утверждается ежегодно приказом ректора.

При устном обращении заявители должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

О результатах рассмотрения обращений сообщается заявителю в установленные пунктом 19 настоящей Инструкции сроки, о чем делается запись в книге личного приема граждан.

18. Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации в университете, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен

законодательными актами Республики Беларусь. При необходимости проведения специальной проверки, истребовании дополнительной информации ректор или проректора университета могут продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с уведомлением об этом заявителя в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращения.

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в книге личного приема граждан.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона.

19. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются ректором университета или проректорами по курируемым направлениям.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются ректором университета или проректорами по курируемым направлениям и остаются в делопроизводстве университета.

20. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

21. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются после исполнения в отдел документационного обеспечения для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел университета.

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.

22. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов отделом документационного обеспечения проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

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.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомлении) заявителю, остающейся в делопроизводстве университета, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

23. Формирование дел у исполнителей запрещается.

Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года в одно дело. 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 заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

24. 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). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

25. Сроки хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет ЭПК (в случае неоднократного обращения – 5 лет ЭПК с даты последнего обращения. Предложения по улучшению деятельности университета, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества – постоянно).

Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на отдел документационного обеспечения.

26. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

27. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив университета через год после завершения делопроизводства по ним.

28. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве университета.

29. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в установленном порядке.

Начальник отдела
документационного обеспечения



Н.Н.Мурашко

Начальник юридического отдела



М.Л.Радненко

Приложение 1
к Инструкции

Форма регистрационно-контрольной карточки
регистрации обращений заявителей

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: От: Экз.№: Доступ: **общий** План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Корреспонденты (0 из 0)

Гражд.: ↓ Город:

Регион: ↓ Индекс: Ответ:

Адрес:

Кому(0): ↓ Коллективное Анонимное

Содерж:

Рубр.(0): Связки(0):

Прим.:

Поручение (0 из 0)

Автор: от 00/00/0000 План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Текст:

Состав:

Доставка:

Почт. №:

Сопр. документ (0)

Адресаты (0)

Журнал передачи

Файлы

Центральная картотека | ОДО

Приложение 2
к Инструкции

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

| № п/п | ФИО посетителя, адрес или место работы | Краткое содержание вопроса | Ход рассмотрения вопроса |
|----------|---|-------------------------------|-----------------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |
| | | | |

Приложение 3
к Инструкции

Форма регистрационно-контрольной карточки регистрации обращений
заявителей, поступивших в ходе личного приема

Файл Действия Реквизиты Поручения Вид

№: _____ От: _____ Экз.№: _____ Доступ: **общий** План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

▼ Корреспонденты (0 из 0)

Гражд.: _____ ↓ Город: _____

Регион: _____ ↓ Индекс: _____ Ответ:

Адрес: _____

▼ Кому(0): _____ ↓ Коллективное Анонимное

Содерж.: _____

▼ Рубр.(0): _____ ▼ Связки(0): _____

Прим.: _____

▼ Поручение (0 из 0)

Автор: _____ ⓘ от 00/00/0000 План: 00/00/0000 Факт: 00/00/0000

Текст: _____

Состав:

Доставка: **Почта**

Почт. №: _____

Сопр. документ (0)

Адресаты (0)

Журнал передачи

Файлы

Центральная картотека | ОДО