

УТВЕРЖДЕНО

Приказ Государственного предприятия  
«Белорусская национальная  
перестраховочная организация»  
22.01.2016 № 4-х

## **ИНСТРУКЦИЯ**

**о порядке работы с обращениями граждан и юридических лиц, ведения и хранения книги замечаний и предложений, организации личного приема на Республиканском унитарном предприятии «Белорусская национальная перестраховочная организация»**

### **РАЗДЕЛ I ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан и юридических лиц), ведения делопроизводства по ним, организацию приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием), а также порядок ведения и хранения книги замечаний и предложений на Республиканском унитарном предприятии «Белорусская национальная перестраховочная организация» (далее – государственное предприятие).

2. Для целей настоящей Инструкции используются следующие основные термины и их определения:

обращение – индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственного предприятия;

предложение – рекомендация по улучшению деятельности государственного предприятия, совершенствованию правового регулирования отношений в области перестраховочной деятельности;

жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц государственного предприятия;

заявитель – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение;

письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты государственного предприятия либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте государственного предприятия в глобальной компьютерной сети Интернет;

устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее на государственное предприятие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу, поступившие в течение трех лет со дня поступления на государственное предприятие первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, – замечания) и (или) предложений о деятельности государственного предприятия (далее – книга).

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на обращения заявителей, подлежащие 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 на переписку государственного предприятия с государственными органами при выполнении им функций, возложенных нормативными правовыми актами.

4. К обращениям заявителей не относятся поступающие на государственное предприятие обращения:

- о предоставлении безвозмездной (спонсорской) помощи;
- о предварительном согласовании государственным предприятием тарифов для передачи части обязательств по договорам страхования в перестрахование;
- о получении согласия государственного предприятия на принятие в перестрахование риска, требующего его передачи иностранному страховщику;
- о согласовании условий договоров перестрахования;
- иные обращения, если излагаемые в них вопросы рассматриваются в соответствии с законодательством, регулирующим перестраховочную деятельность.

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

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

Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

6. Ответственность за организацию работы с обращениями несет генеральный директор.

Ответственность за соблюдение требований настоящей Инструкции при рассмотрении обращений несут руководители структурных подразделений и работники, которым поручено рассмотрение обращений.

Неисполнение указанными лицами требований законодательства об обращениях, внесенных в книгу замечаний и предложений, особенно, когда эти нарушения могут повлечь или повлекли приостановление действия специального разрешения (лицензии) на страховую деятельность, выданную государственному предприятию, является основанием для обязательного рассмотрения вопроса о досрочном расторжении заключенных с ними контрактов.

7. Государственное предприятие имеет право:

запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в государственное предприятие от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные актами законодательства.

Должностные лица государственного предприятия, виновные в неправомерном отказе в рассмотрении обращений, в нарушении без уважительных причин сроков рассмотрения обращений, в принятии решений, противоречащих законодательству, в невыполнении принятых в связи с обращениями решений, если это ущемляет права и законные интересы заявителей, в преследовании заявителей и членов их семей за подачу в установленном порядке обращений, в несоблюдении требований законодательства о ведении книги

замечаний и предложений, в непредоставлении книги по первому требованию гражданина, несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## **РАЗДЕЛ II**

### **ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО НИМ**

#### **ГЛАВА 1**

#### **ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБРАЩЕНИЯМ. РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ**

8. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

9. Письменные обращения граждан, за исключением вносимых в книгу замечаний и предложений, 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).

Заявление о выдаче копии документа, касающегося прав и (или) законных интересов граждан должно содержать сведения, подтверждающие наличие в этом документе информации, непосредственно касающейся конкретных прав и (или) законных интересов обратившегося лица.

В заявлении о выдаче копии документа другого юридического лица, касающегося прав и (или) законных интересов обратившегося лица, должны быть указаны причины, по которым получение этой копии от другого юридического лица невозможно. В случае отказа другого юридического лица от выдачи копии документа к заявлению должен быть приложен документ (либо его копия), подтверждающий отказ.

10. Письменные обращения юридических лиц 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.

Заявления о выдаче копии документа, касающегося прав и (или) законных интересов юридических лиц должно содержать сведения, подтверждающие наличие в этом документе информации, непосредственно касающейся конкретных прав и (или) законных интересов обратившегося лица.

В заявлении о выдаче копии документа другого юридического лица, касающегося прав и (или) законных интересов обратившегося лица, должны быть указаны причины, по которым получение этой копии от другого юридического лица невозможно. В случае отказа другого юридического лица от выдачи копии документа к заявлению должен быть приложен документ (либо его копия), подтверждающий отказ.

В запросе юридического лица о выдаче копии документа должны быть указаны сведения, подтверждающие наличие информации, непосредственно касающейся конкретных прав и (или) законных интересов обратившегося лица к этому юридическому лицу.

11. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

12. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

13. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

14. Письменные 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 им направлены письменные ответы.

15. 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.

16. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 8–12 настоящей Инструкции;

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, 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 государственного предприятия, в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности государственного предприятия;

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.

18. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимается генеральным директором или лицом, исполняющим обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 17, а также пунктом 34 настоящей Инструкции, и наличии данных о месте жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо месте нахождения заявителя в течение пяти рабочих дней заявитель письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению. В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 17 настоящей Инструкции, заявителю также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

19. 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 государственного предприятия;

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.

20. Решение об оставлении устного обращения без рассмотрения по существу принимается генеральным директором, заместителем генерального директора, осуществляющим личный прием согласно приказу государственного предприятия, с указанием причин принятия такого решения.

21. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения рассмотрение этого обращения по существу прекращается и заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

## **ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

22. Обращения, поступившие на государственное предприятие с соблюдением требований законодательства Республики Беларусь об обращениях и настоящей Инструкции, подлежат обязательному приему и регистрации.

23. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

24. Граждане обращаются на государственное предприятие лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

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 обращаются на государственное предприятие через свои органы или своих представителей (далее – представитель юридического лица).

25. Представители заявителей при подаче и рассмотрении обращений совершают только те действия, право на осуществление которых имеют заявители, в пределах предоставленных им полномочий.

Представители заявителей осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством.

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

26. Направление гражданами и юридическими лицами предложений и заявлений сроком не ограничено.

Жалобы могут быть поданы в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

Руководство государственного предприятия вправе отказать в рассмотрении обращения в случае пропуска срока, установленного частью второй настоящего пункта. Отказ в рассмотрении должен быть письменно мотивирован и направлен заявителю в течение пяти рабочих дней.

В случае, если срок, указанный в части второй настоящего пункта, пропущен по уважительным причинам, наличие которых подтверждается соответствующими документами, этот срок подлежит восстановлению по решению генерального директора или лица, исполняющего обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

27. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции государственного предприятия, в течение пяти рабочих дней направляются

для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, о чем уведомляются заявители.

В случаях, когда в письменных обращениях наряду с вопросами, относящимися к компетенции государственного предприятия, содержатся вопросы, подлежащие разрешению в других организациях, копии таких обращений в течение пяти рабочих дней направляются в соответствующие организации с уведомлением об этом заявителей.

Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям, которым разъясняется порядок обжалования судебных постановлений.

28. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней со дня их регистрации на государственном предприятии направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

29. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца со дня их регистрации на государственном предприятии, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь.

Сроки рассмотрения обращений исчисляются в календарных днях со дня, следующего за днем их регистрации на государственном предприятии.

30. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

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

31. Если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий, получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, то заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

Решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается генеральным директором или лицом, исполняющим обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

32. Продление сроков рассмотрения обращений оформляется докладными записками, в которых указываются причины продления сроков рассмотрения обращений. В резолюции на докладных записках генеральный директор либо лицо, исполняющее обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия, указываются окончательные сроки рассмотрения обращений.

33. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) государственного предприятия и его работников должны содержаться анализ и оценка

указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

34. 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.

35. Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителям даны ответы в установленном порядке. При этом заявители письменно уведомляются, что повторные обращения необоснованны, и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении производства по повторному обращению принимается генеральным директором либо лицом, исполняющим обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

Повторное обращение от заявителя, переписка с которым прекращена, оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

36. В ответе, направленном в вышестоящий государственный орган, иную организацию, по находящемуся на контроле обращению заявителя и предписанию указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

37. Письменные ответы на обращения визируются исполнителями и руководителями структурных подразделений, для рассмотрения которым переданы обращения.

Ответы на обращения подписываются генеральным директором или лицом, исполняющим обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

38. Ответы государственного предприятия на обращения или решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в Министерство финансов Республики Беларусь.

### **ГЛАВА 3**

#### **ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ**

39. Электронные обращения, поступившие на государственное предприятие, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей главой.

40. Электронные обращения направляются на государственное предприятие посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес его электронной почты, либо размещаются в специальной рубрике на официальном сайте государственного предприятия в глобальной компьютерной сети Интернет.

41. При поступлении на государственное предприятие электронного обращения создается его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений. При этом оригинал обращения в электронном виде сохраняется, если необходимо подтвердить условия отправки (получения) обращения и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

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

43. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 8, абзацами вторым–четвертым пункта 9 и частями второй–третьей пункта 9, либо абзацами вторым–пятым пункта 10 и частями второй–четвертой пункта 10 настоящей Инструкции, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

44. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.

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

На электронное обращение дается письменный ответ (уведомление) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты, либо в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

46. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 33 настоящей Инструкции, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы руководителя государственного предприятия либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

#### **ГЛАВА 4**

### **ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

47. На государственном предприятии делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, и обращениям юридических лиц ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

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

48. Все поступившие на государственное предприятие обращения заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, регистрируются в регистрационно-контрольных карточках по прилагаемым формам (приложения 1, 2).

49. Поступающие на государственное предприятие обращения заявителей регистрируются в день их поступления.

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

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

51. Регистрационный индекс и дата регистрации обращений на самих обращениях указываются на нижнем поле первого листа обращения справа или на другом свободном от текста месте первого листа документа.

Для регистрации обращений определяются следующие коды корреспондентов:

1 – код корреспондента – гражданина (граждан);

2 – код корреспондента – юридического лица или индивидуального предпринимателя;

Каждому обращению присваивается регистрационный индекс, состоящий:

для обращения гражданина – из кода корреспондента, начальной буквы фамилии заявителя поступившего обращения и порядкового номера, например: 1/Д – 3, где 1 – код корреспондента, Д – начальная буква фамилии заявителя; 3 – порядковый номер обращения;

для обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя – из кода корреспондента, порядкового номера обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя, например: 2/5, где 2 – код корреспондента, 5 – порядковый номер обращения;

52. Повторным обращениям, поступившим в течение календарного года, присваиваются регистрационные индексы первого обращения.

53. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения на государственное предприятие, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера. Например: для обращения гражданина 1/Д-3; 1/Д-3-1; 1/Д-3-2; для обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя 2/1; 2/1-1; 2/1-2.

54. После регистрации обращения (в случае, если они повторные – вместе с материалами рассмотрения предыдущих обращений) передаются на рассмотрение генеральному директору или лицу, исполняющему обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

55. Поручения руководства государственного предприятия о дальнейшем рассмотрении обращений оформляются в форме резолюций.

56. Индекс ответа на обращение состоит из номера дела по номенклатуре, в которое подшиваются документы по обращениям, и регистрационного индекса обращения (того же, который был присвоен при его поступлении на государственное предприятие). Например: 1-12-1/Д-3, где 1-12 индекс дела по номенклатуре, 1/Д-3 входящий регистрационный индекс обращения гражданина.

57. Ход рассмотрения обращения (поручения, информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителем своего обращения, уведомление заявителя о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрений обращений), изменение сроков рассмотрения обращения, результат его рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменного, устного и электронного обращения без рассмотрения по существу, направление обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки) отражаются в регистрационно-контрольных карточках.

58. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов на нижнем поле первого листа обращения слева делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись лица, исполнившего обращение, например:

«В дело № 1-12.  
Подготовлен ответ  
11.10.2011 № 1-12-1/Д-3  
Подпись  
11.10.2011».

59. Обращения и материалы, связанные с их рассмотрением после их разрешения, возвращаются лицом, исполнившим обращение, лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям, для формирования в дела в соответствии с номенклатурой дел.

60. Дела формируются в течение календарного года. При формировании дела проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

61. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением, – пять лет (в случае неоднократного обращения – пять лет с даты последнего рассмотрения).

Срок хранения обращений может быть увеличен в установленном на государственном предприятии порядке по решению постоянно действующей экспертной комиссии государственного предприятия.

62. Дела по обращениям передаются в архив через один год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению в порядке, установленном на государственном предприятии.

### **РАЗДЕЛ III ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

63. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится руководством государственного предприятия.

Генеральный директор, заместители генерального директора, лицо, исполняющее обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия, осуществляют личный прием не реже одного раза в месяц в дни и часы, установленные приказом государственного предприятия.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

64. При устном обращении у заявителя необходимо потребовать документы, удостоверяющие его личность, а в случае действия в интересах иных лиц – документы, подтверждающие представительство, у представителей юридических лиц – документы, удостоверяющие личность и подтверждающие их полномочия. Заявители и лица обязаны предъявить требуемые документы.

65. Должностные лица государственного предприятия, проводящие личный прием, а также работники государственного предприятия, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции государственного предприятия;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

66. Вопросы, с которыми обращаются заявители, по возможности разрешаются в ходе личного приема. В случаях, если высказанные обратившимся лицом предложения, либо заявления, либо жалобы не могут быть разрешены непосредственно во время личного приема, они излагаются в письменной форме, и их дальнейшее рассмотрение ведется в порядке, предусмотренном для письменных обращений. На таких обращениях делается отметка «С личного приема».

67. Учет принятых на личном приеме обращений ведется в журнале регистрации личного приема с отметкой результатов рассмотрения.

68. Заявители принимаются в назначенный для приема день в порядке очередности.

Информация о времени и месте личного приема с указанием должности лиц, осуществляющих прием, размещается на информационном стенде государственного предприятия.

69. При осуществлении личного приема для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов могут привлекаться соответствующие специалисты структурных подразделений государственного предприятия.

70. Должностное лицо, проводящее личный прием, руководствуясь нормативными правовыми актами, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу обратившегося, сообщив порядок и срок исполнения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное обращение, если поставленные обратившимся вопросы требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в ходе личного приема, а также порядок и срок рассмотрения обращения.

71. Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию государственного предприятия, то должностным лицом, ведущим личный прием, разъясняется заявителю, в какой государственный орган, организацию следует ему обратиться.

## **РАЗДЕЛ IV**

### **ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ**

72. Книга замечаний и предложений (далее – книга) ведется в месте оказания государственным предприятием перестраховочных услуг, каким являются арендуемые помещения по адресу: г. Минск, ул. Чкалова, 14-2.

73. Приказом государственного предприятия назначается уполномоченное лицо, ответственное за ведение книги замечаний и предложений.

В книгу вносятся замечания и (или) предложения о деятельности государственного предприятия, о качестве оказания услуг.

74. Книга предъявляется по первому требованию заявителя. Заявителю, желающему внести запись в книгу, должны быть созданы для этого необходимые условия (предоставлены ручка, стол). Запрещается требовать от заявителя предъявления им документов, удостоверяющих личность, либо объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечаний и (или) предложений.

75. Информация о месте нахождения книги доводится до сведения заявителей путем ее размещения на информационном стенде государственного предприятия.

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

77. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, имя, отчество гражданина», «Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются заявителем.

78. Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги замечаний и предложений.

79. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, подлежат обязательному рассмотрению.

80. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, рассматриваются в порядке и сроки, определенные для рассмотрения письменных обращений.

Сведения о продлении сроков, установленных для рассмотрения замечаний и (или) предложений, вносятся в книгу.

Копии уведомлений о продлении сроков рассмотрения замечаний и (или) предложений, ответы хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.

81. Работником государственного предприятия, рассмотревшим замечание и (или) предложение, изложенное в книге, формируются в хронологическом порядке документы, связанные с рассмотрением замечания и (или) предложения, согласно пункту 60 настоящей Инструкции.

82. Лицо, ответственное за ведение книги замечаний и предложений, вносит в книгу сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, о направлении ответов (дата и регистрационный номер ответа), в том числе ответов об оставлении обращений без рассмотрения по существу, уведомлений о продлении сроков рассмотрения замечаний и (или) предложений. Все перечисленные сведения вносятся в книгу не позднее последнего дня срока, установленного для рассмотрения замечаний и (или) предложений.

83. Заявители имеют право знакомиться с материалами проверки, использованными при рассмотрении их замечаний и (или) предложений в той мере, в какой это не затрагивает права других заявителей и не противоречит требованиям локальных нормативных правовых актов государственного предприятия о коммерческой тайне.

84. Книга ведется до полного заполнения страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений, и информации об их рассмотрении.

85. В случае полного заполнения всех страниц книги до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой, выданной взамен по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение пяти лет в архиве государственного предприятия.

86. По истечении срока хранения книга и сформированные дела уничтожаются в порядке, установленном на государственном предприятии.

**РАЗДЕЛ V**  
**КОНТРОЛЬ ЗА РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ, ВЕДЕНИЕМ КНИГИ**  
**ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ, ОРГАНИЗАЦИЕЙ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

87. Контроль за соблюдением сроков рассмотрения обращений осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям на государственном предприятии.

Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и даны ответы в установленные законодательством сроки.

88. Решение о снятии с контроля обращения принимается генеральным директором или лицом, исполняющим обязанности генерального директора на основании приказа государственного предприятия.

89. Контроль за надлежащим ведением книги замечаний и предложений возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить надлежащее ведение книги, своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений, в том числе внесенных в книгу замечаний и предложений, и исполнение решений, принятых по ним.

90. Обращения ежеквартально изучаются, анализируются и обобщаются отделом персонала и правового обеспечения с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов граждан и юридических лиц. По результатам анализа составляется справка с конкретными предложениями о дальнейшем совершенствовании организации работы с обращениями.

Приложение 1  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан и юридических лиц,  
ведения и хранения книги замечаний  
и предложений, организации личного приема  
на Республиканском унитарном предприятии  
«Белорусская национальная  
перестраховочная организация»

## РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

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

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

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

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

Количество листов приложений<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Даты, индексы<sup>2</sup> повторных обращений \_\_\_\_\_

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

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

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 заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

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

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_ л.

<sup>1</sup> Указывается, при наличии документов, содержащих информацию о результатах предыдущего рассмотрения обращения.

<sup>2</sup> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

Приложение 2  
к Инструкции о порядке работы  
с обращениями граждан и юридических лиц,  
ведения и хранения книги замечаний  
и предложений, организации личного приема  
на Республиканском унитарном предприятии  
«Белорусская национальная  
перестраховочная организация»

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА  
ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ  
И ИНДИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ**

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

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

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

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

Количество листов приложений<sup>1</sup> \_\_\_\_\_

Даты, индексы<sup>2</sup> повторных обращений \_\_\_\_\_

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

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

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 заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

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

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_ л.

<sup>1</sup> Указывается, при наличии документов, содержащих информацию о результатах предыдущего рассмотрения обращения.

<sup>2</sup> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.