УТВЕРЖДЕНО

Протокол Правления
Аудиторской палаты
30.12.2020 №26

ПОЛОЖЕНИЕ
О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В АУДИТОРСКОЙ ПАЛАТЕ

1. Настоящим Положением, разработанным в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», определяется порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в Аудиторскую палату.

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным законодательством, законодательством об административных процедурах, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей 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 Аудиторской палате ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно или децентрализованно.

5. Поступающие в Аудиторскую палату обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной.

7. При поступлении в Аудиторскую палату электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

8. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению.

В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

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

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

10. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в Аудиторской палате.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Аудиторскую палату, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

12. При подаче заявителем в Аудиторскую палату 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.

13. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в Аудиторскую палату присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

14. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение Председателю Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместителю председателя Аудиторской палаты) или уполномоченным им должностным лицам.

Поручения Председателя Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместителя председателя Аудиторской палаты) или уполномоченных ими должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей

оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения Председателя Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместителя председателя Аудиторской палаты), уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

15. 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

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

16. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в Аудиторской палате ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, либо регистрационно-контрольных карточек, либо журналов.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут использоваться соответствующие регистрационно-контрольные формы.

17. Контроль за рассмотрением обращений заявителей 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 в статьях 10, 15 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимает Председатель Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместитель председателя Аудиторской палаты) или уполномоченные ими должностные лица.

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

19. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона.

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

20. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

21. 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 Председателем Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместителем председателя Аудиторской палаты) или уполномоченными ими должностными лицами.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются Председателем Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместителем председателя Аудиторской палаты) или уполномоченными ими должностными лицами и остаются в делопроизводстве Аудиторской палаты.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью Председателя Аудиторской палаты (в его отсутствие – заместителя председателя Аудиторской палаты) или уполномоченных ими должностных лиц.

22. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов 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 (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве Аудиторской палаты, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

23. 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.

24. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в Аудиторской палате формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

25. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением, при децентрализованной системе делопроизводства формируются в дела у исполнителей.

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.

26. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

27. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. 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.

28. 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.

29. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Аудиторской палатой в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

30. 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.

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

32. 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 Аудиторской палаты.

33. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

Приложение
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц в
Аудиторской палате

Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации
обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс N ____

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 _____ N _____
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____
Отметка о снятии с контроля _____
Документ подшит в дело N _____

<*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.