

УТВЕРЖДЕНО

Протокол правления
Аудиторской палаты
22.02.2024 № 5

**Положение об организации работы по обращениям граждан
и юридических лиц в Аудиторской палате**

1. Настоящим положением, разработанным в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) 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, юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – заявители), поступившим в Аудиторскую палату.

2. В настоящем положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

3. Обращения подаются заявителями в Аудиторскую палату в письменной, а также излагаются в устной форме.

3.1. Письменные обращения заявителей подаются нарочным (курьером), посредством почтовой связи, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

3.2. Устные обращения заявителей излагаются в ходе личного приема в соответствии со статьей 6 Закона.

3.3. Электронные обращения в соответствии с Законом не могут быть поданы заявителями в Аудиторскую палату посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц, так как Аудиторская палата не является государственным органом, иной государственной организацией. Обращения заявителей, направленные в Аудиторскую палату посредством электронной почты, не подлежат рассмотрению.

4. Требования, предъявляемые к обращениям заявителей определены статьей 12 Закона.

5. В соответствии со статьей 14 Закона письменные обращения заявителей 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.

Устные обращения в соответствии с пунктом 2 статьи 14 Закона 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.

6. Письменные и устные обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу в порядке, установленном статьей 15 Закона.

7. Порядок отзыва обращения определен статьей 16 Закона.

8. Порядок рассмотрения анонимных обращений установлен статьей 23 Закона.

9. Личный прием заявителей в Аудиторской палате осуществляется председателем Аудиторской палаты, заместителем председателя Аудиторской палаты в соответствии со статьей 6 Закона и утвержденным графиком, размещенным на официальном сайте Аудиторской палаты в глобальной компьютерной сети Интернет, по предварительной записи по контактному телефону Аудиторской палаты.

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

9.2. Председатель Аудиторской палаты, заместитель председателя Аудиторской палаты, а также делопроизводитель Аудиторской палаты, осуществляющий предварительную запись на личный прием не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 2 статьи 6 Закона.

9.3. В ходе личной записи на личный прием к председателю Аудиторской палаты, заместителю председателя Аудиторской палаты заявители излагают вопрос, подлежащий рассмотрению на личном приеме, или направляют его на электронную почту Аудиторской палаты: info@audit-ap.by.

При проведении предварительной записи на личный прием к председателю Аудиторской палаты, заместителю председателя Аудиторской палаты делопроизводитель Аудиторской палаты осуществляет соответствующие записи в журнале учета приема граждан.

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

9.5. В случае отсутствия председателя Аудиторской палаты личный прием проводит заместитель Аудиторской палаты. В случае отсутствия заместителя председателя Аудиторской палаты личный прием осуществляет председатель Аудиторской палаты. В случае отсутствия председателя и заместителя Аудиторской палаты личный прием заявителя переносится. О переносе личного приема делопроизводитель Аудиторской палаты уведомляет заявителя по телефону.

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

9.7. При проведении личного приема по решению председателя Аудиторской палаты, заместителя председателя могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала личного приема.

9.8. Результат решения вопроса, изложенного в устном обращении при проведении личного приема, делопроизводитель Аудиторской палаты записывает в журнале учета приема граждан.

10. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства. Делопроизводство по письменным обращениям заявителей, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной или устной форме.

Делопроизводство по обращениям заявителей, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в Аудиторской палате ведется централизованно.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Аудиторской палаты, председатель Аудиторской палаты (заместитель председателя Аудиторской палаты) не рассматривает обращение по существу, а разъясняет, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Аудиторской палаты, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом для письменных обращений.

11. 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.

12. 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.

13. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений заявителей 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.

14. Конверты от поступивших письменных обращений заявителей 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.

15. 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.

16. 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.

17. 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.

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

19. Обращения заявителей 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) о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

20. 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 и устных 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.

21. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в Аудиторской палате ведется с использованием журнала. Контроль за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием соответствующих регистрационно-контрольных форм.

22. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны

ответы в письменной и устной 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.

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

24. 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.

25. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема 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.

26. 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 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.

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

28. Письменные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в Аудиторской палате формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

29. 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. 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.

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

31. 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.

32. 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.

33. Срок хранения письменных 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.

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

35. 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.

36. 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.

37. Положение «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Аудиторской палате», утвержденное протоколом правления Аудиторской палаты 30.12.2020 протокол № 26, утрачивает силу с даты утверждения положения «Об организации работы по обращениям граждан и юридических лиц в Аудиторской палате».

38. Настоящее Положение вступает в силу с даты его утверждения.

Приложение к Положению об организации
работы по обращениям граждан и
юридических лиц в Аудиторской палате

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.