

Приложение 1  
УТВЕРЖДЕНО  
приказ генерального директора  
Государственного предприятия  
«Стравита»  
17.11.2021 г. № 185

**Инструкция  
об организации работы с обращениями граждан, в том числе  
индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц на  
Республиканском унитарном страховом предприятии «Стравита» и  
порядке ведения книги замечаний и предложений**

**ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц на Республиканском унитарном страховом предприятии «Стравита» (далее – Инструкция), разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18.07.2011 №300-3 (далее – Закон «Об обращениях граждан и юридических лиц»), Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 № 176-3 «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 №498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», а также Положением о порядке ведения делопроизводства о обращениям граждан и юридических лиц, утвержденным Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 №1786, Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 №285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений», Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 № 877 «Об изменении постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 № 285 и от 30 декабря 2011 № 1786.

2. Настоящая Инструкция определяет порядок регистрации и рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц (далее – обращений), порядок ведения делопроизводства по обращениям, порядок организации личного приема, порядок проведения «прямых телефонных линий» и «горячих линий», порядок получения, ведения и хранения книги замечаний и предложений на Республиканском унитарном страховом предприятии «Стравита» (далее – Государственное предприятие «Стравита»),

его обособленных структурных подразделений и местах оказания страховых услуг.

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

государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

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 «Стравита»;

предложение – рекомендация по улучшению деятельности Государственного предприятия «Стравита», совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей;

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, поданное посредством системы учета и обработки обращений;

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, поступившие от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, 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 в организацию 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) и (или) предложений о деятельности организации, реализующей товары, выполняющей работы, оказывающей услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на порядок рассмотрения обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, в том числе об оказании финансовой (безвозмездной (спонсорской)) помощи, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами Республики Беларусь или локальными нормативными правовыми актами Государственного предприятия «Стравита» установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

5. Действие настоящей Инструкции распространяется на:

5.1. заявления и жалобы, поступившие в связи с:

качеством оказанных услуг;

несогласием с размером выплаченного страхового обеспечения;

нарушением сроков выплаты страхового обеспечения по договору страхования;

некомпетентностью и волокитой, проявленных при рассмотрении заявления;

другими вопросами, возникающими при оказании страховых услуг,

5.2. предложения:

о совершенствовании правил страхования;

об улучшении деятельности Государственного предприятия «Стравита»;

другие предложения о деятельности Государственного предприятия «Стравита», качестве оказываемых услуг.

## **ГЛАВА 2**

### **ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

6. Обращения, поступающие в Государственное предприятие «Стравита», рассматриваются и исполняются в сроки, установленные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

7. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращения.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений и исчисляется в месяцах или календарных днях.

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

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

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательством.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителем в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

8. Обращения подаются заявителем в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

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

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном пунктом 46 настоящей Инструкции.

9. Письменные обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы, 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).

10. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы, 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.

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

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

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

14.Все поступающие письменные обращения подлежат обязательной регистрации в день их поступления в установленном порядке.

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

15. Регистрация обращений и ответов на них осуществляется юридическим отделом (лицом, ответственным за организацию работы с обращениями, – в представительствах).

Регистрация обращений осуществляется в головном офисе с использованием автоматизированной (электронной) формы в системе электронного документооборота «СМБизнес» (далее – СЭД «СМБизнес»), в представительствах – с использованием журнальной формы и регистрационно – контрольной формы на бумажном носителе (Приложение 1 к Инструкции).

Регистрация обращений и ответов на них в головном офисе и в представительствах осуществляется также в системе учета и обработки обращений.

16.Регистрация обращений в СЭД «СМБизнес» осуществляется путем занесения данных об обращении в электронную карточку «Обращения граждан» или «Обращения юридических лиц» с последующей корректировкой введенной информации в ходе работы по рассмотрению обращений.

Регистрация обращений в системе учета и обработки обращений осуществляется путем создания регистрационно-контрольной карточки и

внесения в нее данных об обращении с последующей корректировкой введенной информации в ходе работы по рассмотрению обращений.

17. При поступлении на Государственное предприятие «Стравита» электронных обращений в случае необходимости может создаваться их бумажная копия.

17-1. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно Приложению 1 к Инструкции.

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 либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

18. Регистрационный штамп, в котором указывается входящий номер и дата регистрации, проставляется в правом нижнем углу первой страницы обращения.

Если расположение текста не позволяет поместить штамп в указанном месте, то допускается располагать его на другом свободном от текста месте этой страницы обращения.

Регистрационный индекс обращения, 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 порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также с принятой на Государственном предприятии «Стравита» системой регистрации обращений.

Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из порядкового номера поступившего обращения с добавлением цифры 1 через дробь и первой буквы фамилии заявителя (например, 12/1-А).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из порядкового номера поступившего обращения с добавлением цифры 1 через дробь, первой буквы фамилии руководителя юридического лица и дополняется буквами «ЮЛ» (например, 12/1-А-ЮЛ).

Регистрационный индекс коллективных и анонимных обращений состоит из порядкового номера поступившего обращения с добавлением цифры 1 через дробь и букв соответственно «Кол» или «Ан» (например, 12/1-Кол, 12/1-Ан).

19. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Государственное предприятие «Стравита» учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, 12/1-А1).

В системе учета и обработки обращений обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения на Государственное предприятие «Стравита», учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

При подаче заявителем 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.

Повторным обращениям заявителей при их поступлении присваивается регистрационный индекс первоначального обращения, если такое обращение поступило в течение календарного года, в иных случаях – очередной регистрационный индекс. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка: «Повторное».

20. 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.

21. Подача заявителем заявлений и предложений сроком не ограничивается.

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

В случае если срок подачи жалобы пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению генерального директора, его заместителей, директора представительства, и жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

23. После регистрации обращения заявителей передаются на рассмотрение руководителю предприятия (директору представительства). Поручения руководителя о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций. На обращениях не должно быть более одной резолюции. В случаях, когда резолюцией руководителя определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

Не допускается размещать резолюцию, указания и делать иные записи на тексте обращений, за исключением отметки об исполнении и направлении обращения в дело.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководителя предприятия

(директора представительства) оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

24. По обращениям не позднее чем в 3-дневный срок должно быть принято одно из следующих решений:

- о принятии к своему производству или передаче на рассмотрение в обособленное подразделение;

- о направлении по принадлежности в другой орган, если вопросы, изложенные в обращении, не входят в компетенцию Государственного предприятия «Стравита»;

- о приобщении к ранее поступившему обращению;

- об оставлении обращения без рассмотрения;

- об отказе в рассмотрении обращения.

25. Письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции Государственного предприятия «Стравита», в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, о чем в тот же срок извещается заявитель, либо в тот же срок в порядке, установленном настоящей Инструкцией, Государственное предприятие «Стравита» оставляет такие обращения без рассмотрения по существу и уведомляет об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

26. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

27. Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

28. При рассмотрении обращений Государственное предприятие «Стравита» обязано:

- обеспечивать внимательно, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

- не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

- принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

- принимать законные и обоснованные решения;

- информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, за исключением случаев, предусмотренных настоящей Инструкцией и законодательством Республики Беларусь;



принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы привлечения к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения в случаях предусмотренных настоящей Инструкцией;

исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящей Инструкцией и иными актами законодательства.

28-1. Государственное предприятие «Стравита» обязано представлять в пятнадцатидневный срок документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, организациям, индивидуальным предпринимателям, запросившим такие документы (их копии) и (или) сведения. Требования настоящего пункта не распространяются на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами.

29. При рассмотрении обращений Государственное предприятие «Стравита» вправе:

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

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

осуществлять иные права, предусмотренные настоящей Инструкцией и иными актами законодательства.

30. Ответы заявителям дают:

в головном офисе на первичные обращения – начальники отделов (управлений), генеральный директор или его заместители, на повторные и контрольные – генеральный директор или его заместители;

в представительствах, в которых введена должность заместителя директора, на первичные обращения – заместитель директора, на повторные и контрольные – директор, в иных представительствах на все обращения – директор.

31. 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.

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.

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без представления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности представления ему такой информации.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителем соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры о защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

32. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

33. Письменные ответы могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 9-12 настоящей Инструкции;

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, 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 «Стравита», в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности Государственного предприятия «Стравита», не касаются качества оказываемых услуг;

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;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

34. 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 «Стравита»;

заявителю 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;

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

35. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимает:

в головном офисе – генеральный директор или его заместитель;

в представительстве – директор представительства.

36. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем 7 пункта 33, частью 2 пункта 49 настоящей Инструкции, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 33 настоящей Инструкции, за исключением случая, предусмотренного частью 2

пункта 49 настоящей Инструкции, заявителям, дополнительно к условиям определенным в части первой настоящего пункта, разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

37. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

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

В случае отзыва заявителем своего обращения руководитель предприятия принимает решение о прекращении рассмотрения такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) Государственного предприятия «Стравита» 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.

40. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные посредством системы учета и обработки обращений, должны соответствовать требованиям, предусмотренным пунктом 39 настоящей Инструкции.

Ответы (уведомления) на обращения, в том числе на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, печатаются на бланке Государственного предприятия «Стравита» с соблюдением требований делопроизводства и требований, установленных локальными правовыми актами предприятия.

Индекс ответа (уведомления) состоит из номера дела по номенклатуре, регистрационного номера ответа с дополнением регистрационного индекса обращения заявителя (например: 02-18/363/12/1-А, где 02-18 – номер дела по номенклатуре; 363- регистрационный номер ответа; 12/1-А – регистрационный индекс обращения).

Ответы (уведомления) на обращения отправляются заказным письмом с обратным уведомлением о вручении. Обратное уведомление с отметкой о вручении подшивается в дело и хранится с документами данной группы.

41.Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителем 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 электронной карточке и (или) соответствующих графах журнала, регистрационно-контрольной форме.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращения отражаются в системе учета и обработки обращений.

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

42. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в СЭД «СМБизнес» либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в СЭД «СМБизнес».

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

### **ГЛАВА 3**

## **ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ**

43.При оставлении в соответствии с абзацами третьим, четвертым или шестым пункта 33 с настоящей Инструкции повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

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

44. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам входящим в компетенцию Государственного предприятия «Стравита» подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

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

44-1. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте Государственного предприятия «Стравита» в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

После размещения на официальном сайте Государственного предприятия «Стравита» в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной частью первой настоящего пункта, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

45. Анонимные обращения, то есть обращения, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или его адрес места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или место его нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

46. Электронные обращения подаются посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящим пунктом.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным частью первой, абзацам вторым – четвертым части второй пункта 9 либо абзацам вторым – пятым пункта 10 настоящей Инструкции.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен подаваться

прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями второй - четвертой настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 36 настоящей Инструкции.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются руководителем предприятия (директором представительства).

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью восьмой настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

#### **ГЛАВА 4**

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

47. Книга замечаний и предложений (далее – книга) ведется в Государственном предприятии «Стравита», в представительствах, а также во всех иных местах оказания Государственным предприятием «Стравита» страховых услуг.

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

49. В книгу вносятся замечания и (или) предложения о деятельности Государственного предприятия «Стравита», качестве оказываемых страховых услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу и не относящиеся к деятельности Государственного предприятия «Стравита», не касающиеся качества оказываемых страховых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

50. Для ведения и хранения книги приказом руководителя – в Государственном предприятии «Стравита», директора представительства – в представительствах и местах оказания страховых услуг, определяется место нахождения книги и назначается лицо, ответственное за ведение и хранение книги (далее – ответственное лицо).

Сведения о месте нахождения книги размещаются на информационных стендах.

51. Книга ведется и хранится в соответствии с Положением о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16.03.2005 №285.

52. Получение книг, обеспечение ими обособленных подразделений, учет выданных книг осуществляет юридический отдел Государственного предприятия «Стравита».

53. При выдаче книг обособленным подразделениям юридический отдел ведет учет выдаваемых книг в журнале учета выдачи книг замечаний и предложений. Журнал должен быть прошнурован, каждая страница журнала пронумерована, на обороте журнал скрепляется печатью и подписью лица ответственного за ведение журнала.

54. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего в течение 5 календарных дней необходимо обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в установленном порядке.

В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве предприятия.

55. Реквизиты книги «Дата внесения замечаний и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечаний и (или) предложения» заполняется гражданином.

Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение», «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 руководителем организации или уполномоченным им лицом, ответственным за ведение книги. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлений о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений.

56. После заполнения заявителем соответствующей страницы книги эта страница ксерокопируется и передается для рассмотрения руководителю



предприятия (директору представительства). Поручения руководителя о дальнейшем рассмотрении замечаний и (или) предложений отражаются в форме резолюций. Дальнейшее рассмотрение данного замечаний и (или) предложения осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

57. В случае внесения замечаний и (или) предложения в книгу, находящуюся в пунктах оказания страховых услуг, специалист (страховой агент) по телефону сообщает о внесенном замечании и (или) предложении директору представительства, заключившему с ним от имени Государственного предприятия «Стравита» трудовой договор (контракт) или гражданско-правовой договор на осуществление посреднической деятельности по страхованию. Директор представительства после получения вышеназванного сообщения обязан незамедлительно организовать рассмотрение внесенного в книгу замечания и (или) предложения.

58. В случае, когда гражданин желает внести замечание и (или) предложение в книгу, которая завершена или пришла в негодность для дальнейшего использования и (или) направлена в Государственное предприятие «Стравита» для повторного ее получения или внесения в нее изменений или дополнений, заявителю предлагается изложить свое обращение в письменном виде, для чего создаются условия (предоставляется стол, ручка, бумага), либо обратиться на личный прием к директору представительства, для чего ему предоставляется график приема.

59. При рассмотрении обращений заявителя имеют право:

знакомиться с материалами проверки, использованными при рассмотрении его замечания и (или) предложения в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям локальных правовых актов Государственного предприятия «Стравита» о коммерческой тайне;

отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений, направив соответствующее письменное заявление;

обжаловать решения, принятые по их обращениям, в вышестоящие организации, государственные органы и (или) суд.

60. Документы, связанные с рассмотрением замечаний и (или) предложений после их рассмотрения вместе с копией ответа передаются для формирования в дело:

в головном офисе – юридический отдел;

в обособленных структурных подразделениях – в соответствии с утвержденной номенклатурой.

61. Копия страницы книги с внесенной записью, копии документов, связанных с рассмотрением замечаний и (или) предложений и копия ответа передаются лицом, ответственным за организацию работы с обращениями в представительстве, в юридический отдел головного офиса в течение одного рабочего дня с даты направления ответа заявителю.

62. Книга замечаний и предложений головного офиса ведется и хранится в юридическом отделе предприятия.

Книги замечаний и предложений в обособленных структурных подразделениях хранятся у уполномоченных лиц.

63. В случае открытия представительства, иного места оказания Государственного предприятия «Стравита» страховых услуг (центра продаж и обслуживания клиентов или точки продаж и обслуживания клиентов), расположенных вне места нахождения головного офиса, директор представительства либо уполномоченное им лицо обязаны своевременно (в день возникновения соответствующих обстоятельств) предоставить в юридический отдел заявки на получение книги замечаний и предложений и книги учета проверок с указанием точного наименования открываемого обособленного структурного подразделения и его местонахождения. К заявке также прилагаются копия договора аренды, субаренды или иного договора, заключенного в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь, подтверждающего местонахождение соответствующего обособленного подразделения.

64. В случае изменения адреса местонахождения представительств, иных мест оказания Государственным предприятием «Стравита» страховых услуг, директор представительства либо уполномоченное им лицо обязаны своевременно в день возникновения оснований для внесения изменений в книгу (заключение нового договора аренды, субаренды, других договоров, предусмотренных законодательством), предоставить в юридический отдел книгу замечаний и предложений, книгу учета проверок и копии заключенных договоров для внесения в книги изменений в порядке, установленном законодательством и настоящей Инструкцией.

Юридический отдел не позднее рабочего дня, следующего за днем возникновения оснований для внесения изменений в книгу обращается в налоговый орган по месту постановки на учет для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных в установленном законодательством порядке.

После получения книг либо внесения в них изменений и (или) дополнений юридический отдел передает либо направляет по почте книги в соответствующее представительство. Уполномоченное лицо представительства незамедлительно передает книги в места оказания страховых услуг.

65. После получения новой книги в нее вносится отметка о назначении ответственных лиц за ведение книги на основании приказа генерального директора или директора представительства. Копия приказа и страницы книги с внесенной записью передается в юридический отдел незамедлительно.

В случае увольнения лица, ответственного за ведение книги, на следующий день после его увольнения издается приказ о назначении ответственных лиц и в течение одного рабочего дня копии приказа и страницы книги с внесенной записью передаются в юридический отдел.

66. В случае закрытия места оказания страховых услуг книги замечаний и предложений и книги учета проверок незамедлительно (в течение одного рабочего дня) передаются ответственным лицом в юридический отдел.

67. Ответственность за своевременность предоставления книг и внесение в них изменений и (или) дополнений возлагается на юридический отдел – в головном офисе и директоров представительств – в представительствах и иных местах оказания страховых услуг.

## **ГЛАВА 5**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

68. В Государственном предприятии «Стравита» проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием). При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

69. Личный прием проводится генеральным директором предприятия, заместителем генерального директора, директорами представительств, а при необходимости – руководителями структурных подразделений и их заместителями.

В случае отсутствия должностных лиц, проводящих личный прием, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

70. Организацию личного приема, прием телефонограмм, а также заявок на личный прием, поступивших по электронной почте или на официальный сайт предприятия, обеспечивает секретарь-референт (ответственное лицо – в представительстве).

Для оптимизации работы по рассмотрению обращений секретарем-референтом (ответственным лицом – в представительстве) осуществляется предварительная запись на прием по телефону или с помощью электронных средств связи. При записи на личный прием выясняется существо вопроса, уточняются мотивы обращения, а также иные необходимые сведения.

71. Личный прием проводится согласно графику, утвержденному генеральным директором предприятия, но не реже одного раза в месяц.

Утвержденный график приема, информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием, о месте нахождения книги замечаний и предложений размещается в общедоступных местах (на информационных стендах) и на официальном сайте предприятия в глобальной сети Интернет.

В представительствах на информационных стендах также размещается информация с адресом и номером телефона Государственного предприятия «Стравита», фамилии, имени, отчества (если таковое имеется) руководителя и его заместителей, дни и часы их приема по личным вопросам.

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

72. Руководители, а также лицо, уполномоченное 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 «Стравита»;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

73. Учет приема заявителей и результатов рассмотрения их обращений производится в головном офисе в СЭД «СМБизнес», в обособленных структурных подразделениях – в журнале учета личного приема, в который включаются следующие графы:

номер по порядку;

дата;

фамилия, имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания) заявителя;

краткое содержание обращения;

фамилия и должность лица, проводившего прием;

отметка о результатах приема.

Ответственность за организацию и учет личного приема в головном офисе в СЭД «СМБизнес» возлагается на секретаря-референта.

Ответственность за организацию личного приема, ведение и хранение журнала учета личного приема в обособленных структурных подразделениях возлагается на ответственных лиц, назначенных в установленном порядке.

74. При проведении личного приема по решению руководителя могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала личного приема.

По решению руководителя могут быть организованы выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

75. Обращение, высказанное на личном приеме, не требующее проверки и относящееся к компетенции должностного лица Государственного предприятия «Стравита», должно решаться в день обращения.

Если решение вопроса, изложенного в ходе личного приема, не относится к компетенции Государственного предприятия «Стравита», соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов изложенных в обращении.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Государственного предприятия «Стравита», требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений. На таких обращениях проставляется штамп «С личного приема».

76. Должностное лицо, проводящее личный прием в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу заявителя, сообщив порядок и срок исполнения;  
отказать в удовлетворении просьбы, в случаях определенных законодательством и настоящей Инструкцией, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное заявление, если поставленные заявителем вопросы, требуют дополнительного изучения или проверки, разъяснив ему причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, а также порядок и срок ее рассмотрения.

77. Все устные обращения регистрируются в журнале учета личного приема, где по результатам приема делается отметка о рассмотрении или движении обращения с последующим контролем его исполнения.

## **ГЛАВА 6**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ» И «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ»**

78. В Государственном предприятии «Стравита» проводятся «прямые телефонные линии» в целях разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов в пределах своей компетенции либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

«Прямые телефонные линии» проводятся генеральным директором, заместителем генерального директора не реже одного раза в квартал.

79. «Горячие линии» проводятся в целях получения гражданами и юридическим лицам ответов на вопросы справочно-консультационного характера, связанные с деятельностью Государственного предприятия «Стравита».

«Горячие линии» проводятся специалистами организации в рабочее время в рабочие дни.

Генеральным директором могут быть установлены дополнительные дни и время проведения «горячей линии».

Номер телефона «горячей линии» доводится до всеобщего сведения путем размещения на интернет-сайте предприятия.

Обращения, поступившие в ходе «горячей линии» рассматриваются непосредственно при их поступлении либо переадресовываются иным специалистам предприятия.

Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», не подлежат регистрации.

80. График проведения «прямых телефонных линий» утверждается руководителем предприятия на квартал (полугодие, год).

81. Лицом, ответственным за организацию и проведение «прямых телефонных линий», ведение и хранение журнала учета проведения прямых телефонных линий (далее – журнал учета), заполнение регистрационно-контрольной карточки (далее–РКК) является секретарь-референт.

82. Информация о проведении «прямой телефонной линии» (дата; время; продолжительность проведения; тематика; фамилия, имя, отчество, должность лица (лиц), их проводящего (проводящих); при необходимости – вопросы, входящие в компетенцию такого лица (лиц)) доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в социальных сетях и на интернет-сайте Государственного предприятия «Стравита», информационных стендах (табло) предприятия, а также в средствах массовой информации не позднее, чем за 1 календарный день до их проведения.

Секретарь референт передает утвержденный руководителем предприятия график проведения «прямых телефонных линий» в структурное подразделение, ответственное за размещение информации и осуществляет контроль за его размещением.

83. При проведении «прямой телефонной линии» по решению руководителя предприятия может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

Прием обращений в ходе «горячей линии» или «прямой телефонной линии» может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

84. Гражданин при обращении на «прямую телефонную линию» должен сообщить:

фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии);

данные о месте жительства и (или) работы (учебы);

суть обращения.

Представитель юридического лица при обращении на «прямую телефонную линию» должен сообщить:

фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии);

наименование представляемого им юридического лица и юридический адрес;

суть обращения.

При отказе обратившегося на «прямую телефонную линию» сообщить необходимые сведения, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершенном или совершаемом преступлении.

85. Задаваемые в ходе «прямых телефонных линий» вопросы подлежат регистрации в журнале учета, где в соответствующих графах указывается:

номер по порядку;

данные о гражданине или юридическом лице, обратившемся на «прямую телефонную линию»;  
дата проведения «прямой телефонной линии»;  
тема (если она заявлена);  
фамилия, имя, отчество, должность лица (лиц), проводящего (проводящих) «прямую телефонную линию»;  
суть обращения;  
результат рассмотрения вопроса (дан ответ/заведена регистрационно-контрольная карточка).

При ведении журнала учета осуществляется сквозная нумерация вопросов в течение календарного года.

86. В случае, если в ходе проведения «прямой телефонной линии» не поступило ни одного телефонного звонка, то в журнале учета заполняются графы:

дата проведения «прямой телефонной линии»;  
фамилия, имя, отчество, должность лица (лиц), проводящего (проводящих) «прямую телефонную линию»;  
результат рассмотрения вопроса. В данной графе указывается: «В ходе проведения «прямой телефонной линии» звонков не поступало».

87. Журнал учета хранится у лица, ответственного за организацию и проведение «прямых телефонных линий», и выдается должностным лицам на время проведения ими «прямых телефонных линий».

По окончании проведения «прямой телефонной линии» журнал возвращается лицу, ответственному за хранение.

Все записи в журнал вносятся лицом, ответственным за ведение и хранение журнала учета.

88. В ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации или лица, проводящего «прямую телефонную линию».

89. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции предприятия или лица, проводящего «прямую телефонную линию», гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию (к какому должностному лицу предприятия) им необходимо обратиться.

Такие обращения регистрации в журнале не подлежат.

90. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации после регистрации в журнале сведения об обращении поступившем в ходе проведения «прямой телефонной линии» заносятся в РКК по форме согласно Приложению 2 к Инструкции.

Лицу, обратившемуся на «прямую телефонную линию» сообщается, что на обращение будет дан письменный ответ.

91. Ведение делопроизводства по обращениям, не разрешенным в ходе «прямой телефонной линии», осуществляется лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

92. Регистрация поступивших обращений осуществляется путем присвоения РКК регистрационного индекса, состоящего из порядкового номера вопроса по журналу учета проведения прямых телефонных линий, через дробь порядкового номера РКК с добавлением начальной буквы фамилии (наименования юридического лица) заявителя, например:

2/1–М, где 2 – порядковый номер вопроса по журналу учета, 1 – порядковый номер РКК, М – начальная буква фамилии (наименования юридического лица) заявителя.

93. РКК после ее заполнения передается на рассмотрение руководителю предприятия. Поручение руководителя о дальнейшем рассмотрении обращения заявителя оформляется в форме резолюции. В случаях, когда резолюцией руководителя определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное. Резолюция вносится непосредственно в РКК в раздел «Резолюция».

94. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямых телефонных линий», заявители уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе «прямой телефонной линии», необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в организации направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

95. Обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

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, на которые ранее организацией был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».

При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии», без рассмотрения по существу граждан и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в организации.

96. Обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, подготовлен исполнителем и подписан должностным лицом, проводившим «прямую телефонную линию» (в его отсутствие – лицом, исполняющим его обязанности), исходящий документ (ответ).

97. Ответы на обращения, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», направляются на бланке Государственного предприятия «Стравита» с соблюдением требований делопроизводства и требований, установленных локальными правовыми актами предприятия.

Индекс ответа состоит из номера дела по номенклатуре, регистрационного номера ответа с дополнением регистрационного индекса обращения заявителя (например: 00-00/\*/2/1-М, где 00-00 – номер дела по номенклатуре; \*- регистрационный номер ответа; 2/1-М – регистрационный индекс обращения).

Ответы на обращения отправляются заказным письмом с обратным уведомлением о вручении. Обратное уведомление с отметкой о вручении подшивается в дело и хранится с документами данной группы.

98. Ход рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (удовлетворено, разъяснено), отметка о снятии с контроля, а также отметка о его исполнении точно и своевременно вносится в РКК.

99. РКК, документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения «прямой телефонной линии», формируются в одно дело в соответствии с утвержденной номенклатурой дел предприятия.

Дела формируются в течение календарного года. РКК и документы, связанные с рассмотрением обращения, не разрешенного в ходе проведения «прямой телефонной линии» составляют в деле самостоятельную группу.

100. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «прямой телефонной линии», осуществление контроля за их рассмотрением, а также ведение делопроизводства по таким обращениям возлагается на секретаря-референта.

101. Срок хранения обращений, документов по рассмотрению и разрешению обращений, поступивших в ходе «прямой телефонной линии» - 5 лет. В необходимых случаях в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

102. По истечению установленных сроков хранения документы по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», подлежат уничтожению. Для этого они включаются в акт на уничтожение, который рассматривается экспертной комиссией, подписывается председателем, ее членами и утверждается руководителем Государственного предприятия «Стравита».

## **ГЛАВА 7**

### **ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

103. После окончания проверки изложенных в обращении фактов и исполнения принятого решения обращение вместе с перепиской возвращается лицу, ответственному за ведения делопроизводства по обращениям.

104. Переписка по обращениям учитывается и хранится отдельно от других документов. Обращения, ответы на них и другие документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела исполнителем. Дела формируются в течение календарного года.

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.

105. Каждое обращение и документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу.

Документы в делах располагаются в хронологическом порядке, причем в переписке документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом.

106. При формировании дел проверяется правильность оформления документов в деле, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются. Запрещается формирование и хранение дел у исполнителей после окончания производства по ним, за исключением дел по обращениям юридических лиц.

Обращения юридических лиц и материалы, связанные с их рассмотрением после их разрешения, хранятся в структурном подразделении в делах в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Государственного предприятия «Стравита».

Копии ответов 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.

107.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). В необходимых случаях в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

Срок хранения дел по обращениям может быть увеличен по решению экспертной комиссии и подлежит утверждению генеральным директором Государственного предприятия «Стравита», а в обособленных подразделениях – директорами представительств.

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.

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 предприятия.

108.Дела по обращениям передаются в архив предприятия через год после завершения делопроизводства по ним. По истечению установленных сроков хранения документы по обращениям подлежат уничтожению. Для этого они включаются в акт на уничтожение, который рассматривается экспертной комиссией, подписывается председателем, ее членами и утверждается руководителем Государственного предприятия «Стравита». Уничтожение включенных в акт документов и дел производится после того, как описи на дела постоянного хранения и по личному составу утверждены на соответствующий период времени.

## **ГЛАВА 8**

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

109.Осуществление контроля за надлежащим ведением книги и своевременным разрешением обращений, в головном офисе, его обособленных структурных подразделениях возлагается на должностных лиц, которые обязаны обеспечить надлежащее ведение книги, своевременное, правильное и полное рассмотрение обращений и исполнение решений, принятых по ним.

110.Обращения, замечания и предложения, ежеквартально анализируются и обобщаются юридическим отделом с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав и охраняемых законом интересов заявителей, а также совершенствования работы Государственного предприятия «Стравита».

Ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы (при их наличии) должны быть размещены на официальном интернет-сайте предприятия в глобальной компьютерной сети Интернет. Особое внимание должно быть обращено на устранение причин, вызывающих обоснованные, повторные и коллективные жалобы, а также обращения заявителей в вышестоящие инстанции, средства массовой информации по вопросам, которые могут и должны решаться Государственным предприятием «Стравита».

111. По результатам анализа составляется справка, обзор или информационное письмо с конкретными предложениями по дальнейшему совершенствованию организации работы с обращениями и организации личного приема.

112. Результаты обобщения периодически рассматриваются на совещаниях и используются при проведении проверок в обособленных структурных подразделениях предприятия.

113. Состояние работы с обращениями граждан, организация личного приема, ведение книги замечаний и предложений в обособленных структурных подразделениях изучается при их проверке непосредственно согласно графику проведения внутреннего контроля за страховой и финансово-хозяйственной деятельностью представительств.

В ходе проверок изучается правильность и своевременность внесения в книгу предусмотренных настоящей Инструкцией сведений, организация работы с обращениями и организация личного приема, с целью обнаружения недостатков и оказания помощи в их устранении.

114. Состояние работы с обращениями, в том числе поступившими в ходе проведения «прямой телефонной линии», и организации личного приема, по ведению книги замечаний и предложений должно учитываться при оценке деятельности должностных лиц и специалистов Государственного предприятия «Стравита».

115. Сведения о работе с обращениями, о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, представляются представительствами в головной офис ежеквартально с нарастающим итогом за подписью директора не позднее 27 числа последнего месяца квартала.

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.

Регистрационно-контрольная карточка

№ \_\_\_\_\_  
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) \_\_\_\_\_

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) \_\_\_\_\_

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) \_\_\_\_\_

Дата поступления \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Дата направления на исполнение \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_

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

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