

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора

РДУСП «Стравита»

06.04.2011 № 38

(в редакции приказов

директора РДУСП «Стравита»

от 03.02.2012 № 7, от 29.05.2013

№45)

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

**Глава 1**  
**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц на Республиканском дочернем 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»), 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 по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, 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 и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь.

1.2. 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 получения, ведения и хранения книги замечаний и предложений на Республиканском дочернем унитарном страховом предприятии «Стравита» (далее – РДУСП «Стравита»), его обособленных структурных подразделениях и местах оказания страховых услуг.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящей Инструкции, употребляются в значении, определенном Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

1.4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на порядок рассмотрения обращений, для которых законодательными актами Республики Беларусь или локальными нормативными правовыми актами РДУСП «Стравита» установлен иной порядок рассмотрения. К таким обращениям относятся заявления, предусмотренные условиями проведения добровольного страхования.

1.5. Действие настоящей Инструкции распространяется на:

1.5.1. 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,

1.5.2. предложения:

о совершенствовании правил страхования;

об улучшении деятельности РДУСП «Стравита»;

другие предложения о деятельности РДУСП «Стравита», качестве оказываемых им услуг.

## **Глава 2**

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

2.1. Обращения, поступающие в РДУСП «Стравита», рассматриваются и исполняются в сроки, установленные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц».

В порядке, приведенном ниже, рассматриваются обращения, поступающие в электронном виде на официальный Интернет-сайт предприятия или адрес электронной почты (электронные обращения).

2.2. Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня их регистрации на предприятии.

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

Если последний день срока рассмотрения обращений 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 законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий, получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в

пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий или сроках рассмотрения обращений по существу.

Например, обращение зарегистрировано 9 декабря 2011 года. Течение срока начинается 9 декабря 2011 года. Срок рассмотрения обращения истекает 23 декабря 2011 года, а в случае, если для рассмотрения обращения требуется проведение дополнительного изучения и проверки, – 8 января 2012 года. Однако, 8 января 2012 года – нерабочий день (воскресенье), поэтому срок рассмотрения обращения истекает в первый рабочий день, следующий за нерабочим, т.е., 9 января 2012 года (понедельник).

2.3. Письменное обращение должно быть изложено на белорусском или русском языке.

Письменное обращение гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, должно содержать:

- наименование предприятия, его структурного подразделения, в которое направлено обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество гражданина (индивидуального предпринимателя), данные о его месте жительства и (или) работы (учебы);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (индивидуального предпринимателя).

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

Обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование предприятия, его структурного подразделения, в которое направлено обращение;
- полное наименование юридического лица и его юридический адрес;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество и подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным абзацами вторым – четвертым части второй пункта 2.3 либо абзацами вторым – пятым части четвертой пункта 2.3 (за исключением подписи), а также содержать адрес электронной почты заявителя.

К обращениям граждан, выступающих в качестве представителей юридических лиц и (или) в интересах этих лиц, должны также прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

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

2.4. Поступившие обращения, не соответствующие требованиям, установленным п.2.3. Инструкции, признаются анонимными и рассмотрению

не подлежат, за исключением тех обращений, в которых содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

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

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

- обращения не соответствуют требованиям, указанным в п. 2.3 настоящей Инструкции;

- в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

- текст обращения не подлежит прочтению;

- 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции РДУСП «Стравита», в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности РДУСП «Стравита» и не касаются оказываемых услуг;

- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

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 РДУСП «Стравита»;

- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

2.6. Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимает:

в головном офисе – директор или его заместители,

в обособленных структурных подразделениях – директор представительства.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу заявитель в пятидневный срок со дня регистрации обращения письменно уведомляется за подписью лица, принявшего это решение, с указанием причины оставления обращения без рассмотрения. При этом заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

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.

2.7. Все поступающие письменные обращения, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, подлежат обязательной регистрации в день их поступления. Для учета обращений и осуществления контроля за их рассмотрением могут использоваться технические электронные средства и соответствующее программное обеспечение.

В случае поступления письменного обращения в нерабочий день (нерабочее время) регистрация осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

2.8. При поступлении электронного обращения секретарем-референтом (лицом, ответственным за организацию работы с обращениями, – в представительствах) создается его бумажная копия и передается для регистрации. Дальнейшая работа с такими обращениями осуществляется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

Секретарь-референт (лицо, ответственное за организацию работы с обращениями, – в представительствах) регулярно (не реже одного раза в день) осуществляет мониторинг поступления новых обращений.

2.9. Регистрация письменных обращений, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется юридическим отделом (лицом, ответственным за организацию работы с обращениями, – в представительстве) с использованием автоматизированной (электронной) и (или) журнальной формы.

Регистрация письменных обращений в электронном документообороте 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 обращения.

2.10. 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 присваивается в соответствии с принятой в РДУСП «Стравита» системой регистрации обращений.

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

При регистрации обращений юридических лиц регистрационный индекс 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, 14/1-Кол, 15/1-Ан).

2.11. Повторным обращениям присваивается регистрационный индекс первого обращения в случае их поступления в течение календарного года, в иных случаях – очередной регистрационный индекс. В электронной карточке при необходимости указываются регистрационные номера предыдущих обращений. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка: «Повторное».

Повторным является обращение, которое направлено в РДУСП «Стравита» от одного и того же лица по одному и тому же вопросу.

Повторное обращение, в котором не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства и по которому имеются исчерпывающие материалы проверок и заявителю дан ответ в установленном порядке, повторной проверке не подлежит. При этом заявителю сообщается, что повторное обращение безосновательно и переписка с ним прекращается. Решение о прекращении переписки принимается директором, его заместителями или директором представительства.

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

2.13. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

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

Должностные лица вправе отказать в рассмотрении жалобы в случае пропуска срока для обращения. Отказ в рассмотрении жалобы должен быть письменно мотивирован и направлен заявителю в пятидневный срок.

В случае если срок подачи жалобы пропущен по уважительной причине (тяжелая болезнь, длительная командировка и другие причины), наличие которых подтверждается соответствующими документами, представленными заявителем, пропущенный срок подлежит восстановлению по решению директора, его заместителей, директора представительства.

2.14. После регистрации обращения передаются на рассмотрение руководителю предприятия (директору представительства). Поручения

руководителя о дальнейшем рассмотрении обращений отражаются в форме резолюций. На обращениях не должно быть более одной резолюции. В случаях, когда резолюцией руководителя определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за разрешение обращения и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

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

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

- о принятии к своему производству или передаче на разрешение в обособленное подразделение;
- о направлении по принадлежности в другой орган, если вопросы, изложенные в обращении, не входят в компетенцию РДУСП «Стравита»;
- о приобщении к ранее поступившему обращению;
- об оставлении обращения без рассмотрения;
- об отказе в рассмотрении обращения.

О переадресации обращения в обязательном порядке сообщается заявителю.

2.16. Запрещается направлять обращения для разрешения тем органам или должностным лицам, в том числе руководителям обособленных подразделений, действия которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение обращений данной категории относится к их исключительной компетенции.

2.17. В случаях, когда в обращении наряду с вопросами, относящимися к компетенции РДУСП «Стравита», излагаются вопросы, подлежащие разрешению в других органах государственного управления, не позднее пятидневного срока в соответствующий орган направляется копия обращения, о чем извещается заявитель и указывается, какие вопросы рассматриваются РДУСП «Стравита».

2.18. Обращения, направленные в РДУСП «Стравита» адресатами – государственными органами (должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения обращения, ставятся на контроль, о чем свидетельствует проставляемый штамп «Контроль» в правом верхнем углу обращения.

2.19. Контроль за разрешением обращений возлагается на руководителей структурных подразделений, которым согласно резолюции руководителя направлено обращение.

Контроль за сроками рассмотрения обращений осуществляется работником, ответственным за организацию работы с обращениями на предприятии. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается после полного разрешения обращения.

2.20. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции РДУСП «Стравита», такие обращения в

пятидневный срок со дня их регистрации направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию, должностному лицу необходимо обратиться.

2.21. Заявитель вправе отказаться от своего письменного обращения до принятия по нему решения путем подачи соответствующего письменного заявления. Должностное лицо, рассматривающее такое обращение, принимает решение о прекращении по нему производства, и возвращает заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

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

2.22. При рассмотрении обращений должностные лица РДУСП «Стравита» обязаны:

- соблюдать требования, установленные действующим законодательством Республики Беларусь об обращениях и настоящей Инструкцией;
- принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;
- решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;
- уведомлять заявителей о решениях, принятых по их обращениям;
- изучать, анализировать и систематизировать работу с обращениями, содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решениях, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению выявленных нарушений и недостатков.

2.23. Ответы заявителям дают:

в головном офисе на первичные обращения – начальники отделов (управлений), на повторные и контрольные – 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.

Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены 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.

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 заявителями 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 решены 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.

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

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

На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление) либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято руководителем РДУСП «Стравита» или уполномоченным им лицом.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным п.2.25 Инструкции, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

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

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) РДУСП «Стравита» или 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 либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

В случаях, предусмотренных частью третьей настоящего пункта письменные ответы на письменные обращения должны содержать следующую

информацию об обжаловании: «На основании статьи 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» данное решение может быть обжаловано в суд в порядке, установленном законодательством.

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

Индекс ответа 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 индекс ответа, 12/1-А – 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.

2.27. Копия обращения, копии документов, связанных с рассмотрением обращения 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.

2.28. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, 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 электронной карточке и (или) соответствующих графах журнала.

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

2.29. На каждом обращении после окончательного разрешения 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 решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

## ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

3.1. После окончания проверки изложенных в обращении фактов и исполнения принятого решения обращение вместе с перепиской возвращается лицу, назначенному ответственным за ведение делопроизводства по обращениям.

3.2. 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.

3.3. Каждое обращение и документы по его рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу, за исключением повторных обращений, которые подшиваются в группу, в которой подшито первое обращение.

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

3.4. 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 РДУСП «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.

3.5. Срок хранения обращений, материалов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет со дня последнего рассмотрения). В необходимых случаях может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянном хранении соответствующих обращений.

Срок хранения дел по обращениям может быть увеличен по решению экспертной комиссии и подлежит утверждению директором РДУСП «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.

3.6. 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 РДУСП «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 4**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА**

4.1. В РДУСП «Стравита» организуется личный прием заявителей (далее – личный прием), который проводится директором, первым заместителем директора, заместителем 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.

Общее руководство приемом осуществляет директор предприятия.

4.2. Организацию личного приема, прием телефонограмм, а также заявок на личный прием или заявок по вопросам предварительной записи на 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.

4.3. Личный прием осуществляется согласно графику, утвержденному директором предприятия.

Утвержденный график приема, информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием, о месте нахождения книги замечаний и предложений размещается в доступных для обозрения местах (на информационных стендах) и на интернет-сайте предприятия.

В представительствах на информационных стендах также размещается информация с адресом и номером телефона РДУСП «Стравита», фамилии, имени, отчества руководителя и его заместителей, дни и часы их приема по личным вопросам.

4.4. Руководители не вправе отказать в личном приеме при обращении к ним в установленном порядке по вопросам, относящимся к компетенции данных должностных лиц.

В случаях повторных обращений по одному и тому же вопросу при наличии ответов и результатов исчерпывающих проверок по предыдущим обращениям, отсутствии новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств, гражданину может быть отказано в приеме.

Не могут быть предметом рассмотрения на приеме у должностных лиц предприятия предложения, заявления и жалобы, на которые не распространяется действие Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц».

4.5. Учет приема заявителей и результатов рассмотрения их обращений производится в журнале учета личного приема, в который включаются следующие графы:

номер по порядку;

дата;

фамилия, имя, отчество, адрес заявителя;

краткое содержание обращения;

фамилия и должность лица, проводившего прием;

отметка о результатах приема.

Ответственность за ведение и хранение журнала учета личного приема возлагается:

в головном офисе – на секретаря-референта,

в обособленных структурных подразделениях – на ответственных лиц, назначенных в установленном порядке.

4.6. Заявители принимаются в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего их личность.

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

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

В случае если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть разрешен лично, обращение может быть изложено в письменной форме. Дальнейшие их учет, регистрация и рассмотрение ведутся в порядке, установленном для письменных обращений. На таких обращениях проставляется штамп «С личного приема».

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

- удовлетворить просьбу заявителя, сообщив порядок и срок исполнения;

- отказать в удовлетворении просьбы, 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.

4.9. 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.

4.10. Если разрешение вопроса, с которым обратился заявитель, не входит в компетенцию РДУСП «Стравита», то должностное лицо, ведущее прием, разъясняет ему, в какую организацию следует обратиться, и по возможности, оказывает содействие в этом.

## **Глава 5**

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

5.1. Книга замечаний и предложений (далее – книга) ведется в РДУСП «Стравита», в представительствах, а также во всех иных местах оказания РДУСП «Стравита» страховых услуг.

5.2. 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.

5.3. Для ведения и хранения книги приказом руководителя – в РДУСП «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 замечаний и предложений размещаются на информационных стендах.

5.4. Книга ведется и хранится в соответствии с Положением о порядке выдачи, регистрации, ведения и хранения книги замечаний и предложений, утвержденным Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 года № 285.

5.5. Получение книг, обеспечение ими обособленных подразделений, учет выданных книг осуществляет юридический отдел РДУСП «Стравита».

5.6. Книга замечаний и предложений выдается налоговым органом по месту постановки РДУСП «Стравита» на учет на основании заявления о выдаче книги с обоснованием количества экземпляров и приложением документа, подтверждающего оплату стоимости книги (книг). Также для получения книги замечаний и предложений представителю РДУСП «Стравита» необходимо иметь оригинал доверенности и заверенную в установленном порядке копию доверенности на получение книги (книг). Книга выдается в день предоставления указанных документов. При выдаче книги должностным лицом налогового органа заполняются реквизиты титульной страницы книги и проставляется отпечаток печати налогового органа.

5.7. 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.

5.8. 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 представляется в налоговый орган для получения новой книги в установленном порядке.

В случае 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.

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

Реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Сведения о результатах рассмотрения замечания и (или) предложения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются уполномоченным должностным лицом РДУСП «Стравита», ответственным за ведение книги. Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

5.10. 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 замечания и (или) предложения осуществляется в соответствии с требованиями настоящей Инструкции не позднее 15 календарных дней.

При необходимости дополнительного изучения и проверки, получения дополнительной информации руководителем предприятия (директором представительства) указанный срок может быть продлен, но не более чем на 15 дней с одновременным письменным уведомлением об этом гражданина.

5.11. В случае внесения замечания 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 РДУСП «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.

5.12. 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 РДУСП «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 бумага, ручка,), либо обратиться на личный прием к директору представительства, для чего ему предоставляется график приема.

5.13. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомления о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге по результатам рассмотрения по существу ответственными лицами.

При отсутствии фамилии гражданина, индивидуального предпринимателя или представителя юридического лица, данных о его месте жительства и (или) работы письменный ответ не направляется и соответствующая отметка о причинах отказа в удовлетворении замечания и (или) предложения вносятся в книгу.

5.14. При рассмотрении обращений заявителя имеют право:

- ознакомиться 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 нормативных правовых актов РДУСП «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.

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

- в головном офисе – в юридический отдел,

- в обособленных структурных подразделениях – в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

5.16. 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.

5.17. 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.

5.18. В случае открытия представительства, иного места оказания РДУСП «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 (не позднее 3 рабочих дней с момента 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 месторасположение соответствующего обособленного структурного подразделения.

5.19. В случае изменения места нахождения представительств, иных мест оказания РДУСП «Стравита» страховых услуг, директор представительства либо уполномоченное им лицо обязано своевременно (не позднее 3 рабочих дней с момента заключения новых договоров 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.

В иных случаях, когда необходимо внести изменения в книгу замечаний и предложений, книгу учета проверок в течение 3 рабочих дней с момента возникновения оснований для внесения в них соответствующих изменений, книги передаются или направляются в юридический отдел для регистрации соответствующих изменений в порядке, установленном законодательством и настоящей Инструкцией.

5.20. Юридический отдел после получения книг либо внесения в них изменений и/или дополнений передает либо направляет по почте книги в соответствующее представительство. Уполномоченное лицо представительства незамедлительно передает книги в места оказания страховых услуг.

5.21. После получения новой книги в нее вносится отметка о назначении ответственных лиц за ведение книги на основании приказа 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 1 рабочего дня копии приказа и страницы книги с внесенной записью передаются в юридический отдел.

5.22. В случае закрытия места оказания страховых услуг книги замечаний и предложений и книги учета проверок незамедлительно (в течение 1 рабочего дня) передаются ответственными лицами в юридический отдел.

5.22. Ответственность за своевременное предоставление книг и внесений в них изменений и/или дополнений возлагается на юридический отдел – в головном офисе и директоров представительств – в представительствах и местах оказания страховых услуг.

## **Глава 6.**

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

6.1. 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.

6.2. 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 РДУСП «Стравита». 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 в РДУСП «Стравита».

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

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

6.5. Состояние работы с обращениями, 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.

6.6. Состояние работы с обращениями и организации личного приема, по ведению книги замечаний и предложений должно учитываться при оценке служебной деятельности должностных лиц и специалистов РДУСП «Стравита».

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