



МІНІСТЭРСТВА
ПРЫРОДНЫХ РЭСУРСАЎ І АХОВЫ
НАВАКОЛЬНАГА АСЯРОДДЗЯ
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

МИНИСТЕРСТВО
ПРИРОДНЫХ РЕСУРСОВ И ОХРАНЫ
ОКРУЖАЮЩЕЙ СРЕДЫ
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ДЗЯРЖАЎНАЯ ЎСТАНОВА
«РЭСПУБЛІКАНСКІ ЦЭНТР ПА
ГІДРАМЕТЭАРАЛОГІІ, КАНТРОЛЮ
РАДЫЁАКТЫЎНАГА ЗАБРУДЖВАННЯ І
МАНІТОРЫНГУ НАВАКОЛЬНАГА
АСЯРОДДЗЯ»
(БЕЛГІДРАМЕТ)

ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РЕСПУБЛИКАНСКИЙ ЦЕНТР ПО
ГИДРОМЕТЕОРОЛОГИИ, КОНТРОЛЮ
РАДИОАКТИВНОГО ЗАГРЯЗНЕНИЯ И
МОНИТОРИНГУ ОКРУЖАЮЩЕЙ
СРЕДЫ»
(БЕЛГИДРОМЕТ)

ЗАГАД

ПРИКАЗ

24. 04. 2019 № 90 -ОД

г. Мінск

г. Минск

О некоторых вопросах по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышения качества обеспечения жизнедеятельности населения», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»,
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемые:

1.1. Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»;

1.2. Положение о порядке ведения личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» и его заместителями, руководителями филиалов;

1.3. Инструкцию о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям;

1.5. Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»;

1.6. График личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» и его заместителями.

2. Уполномочить руководителей филиалов (начальников филиалов, заместителей начальников филиалов) на ведение личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц по вопросам, связанным с деятельностью подчиненного филиала.

3. Определить:

ответственным за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» начальника отдела делопроизводства;

ответственными за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц в филиалах государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» их руководителей (Вавринюк С.И., Макеев А.Ю., Жуков В.В., Скаскевич Д.В., Костусев Н.Э.).

4. Руководителям структурных (обособленных) подразделений государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» обеспечить:

4.1. доведение настоящего приказа до сведения подчиненных работников;

4.2. неукоснительное выполнение требований настоящего приказа в части компетенции;

4.3. всесторонний анализ проблем, вытекающих из обращений граждан и юридических лиц, а также причин, способствующих появлению обоснованных заявлений и жалоб;

4.4. предоставление в службу международного сотрудничества и связей с общественностью для размещения на сайте государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» в глобальной компьютерной сети Интернет ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях граждан и юридических лиц вопросы;

4.5. выполнение иных мер по реализации настоящего приказа.

5. Начальникам филиалов (Вавринюк С.И., Макеев А.Ю., Жуков В.В., Скаскевич Д.В., Костусев Н.Э.):

разработать и утвердить Инструкцию о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к начальнику филиала, его заместителю;

разработать и утвердить Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений соответствующего филиала;

ежеквартально до 5-го числа следующего за кварталом месяца представлять в отдел делопроизводства отчет по личному приему граждан (общее количество обращений, количество обращений по основным тематикам, количество обращений, по которым заполнены регистрационно-контрольные формы регистрации обращений граждан);

систематически проводить анализ обращений граждан и юридических лиц на предмет наличия сведений о фактах совершения должностными лицами государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» коррупционных правонарушений. При выявлении таких сведений незамедлительно информировать о них руководство учреждения;

при рассмотрении на коллегии Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды, комиссии по противодействию коррупции Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды, вопросов о работе с обращениями граждан и юридических лиц

заблаговременно предоставлять в отдел делопроизводства достоверные и исчерпывающие сведения о такой работе, проводимой соответствующим филиалом;

принять иные меры по реализации настоящего приказа.

6. Отделу делопроизводства обеспечить постоянный контроль за своевременностью регистрации и рассмотрения, поступивших в государственное учреждение «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» обращений граждан и юридических лиц.

7. Службе международного сотрудничества и связей с общественностью, службе программного обеспечения:

организовать на сайте государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» в глобальной компьютерной сети Интернет раздел «Вопрос-ответ» для размещения ответов на наиболее часто поднимаемые в обращениях граждан и юридических лиц вопросы;

Срок: до 1 августа 2019 г.

обеспечить размещение настоящего приказа, а также необходимой информации о порядке организации работы с обращениями граждан и юридических лиц на информационных стендах государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» и на его сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

Срок: до 1 мая 2019 г.

8. Начальнику службы связи и телекоммуникаций (Бируля И.И.) обеспечить:

8.1. бесперебойную работу системы межведомственного документооборота, системы электронного документооборота «Электронное Дело», в том числе резервное архивирование данных;

8.2. возможность доступа к системе электронного документооборота «Электронное Дело» должностных лиц государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды».

9. Признать утратившими силу:

приказ государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» от 14 апреля 2015 г. № 114-ОД «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский

центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» (Гидромет)»;

приказ государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» от 26 февраля 2019 г. № 49-ОД «Об организации личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц и признании утратившим силу приказа государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» от 10.10.2018 № 226-ОД».

Начальник





Р.Ю.Лабазнов

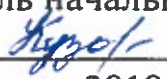
Приказ вносит юридический отдел
начальник отдела


М.С.Кононович

Визы:

Первый заместитель начальника

_____ О.Л.Климович
_____ 2019 г.

Заместитель начальника

_____ О.И.Кацубо
_____ 2019 г.

Заместитель начальника

_____ С.А.Кузьмич
_____ 2019 г.

Реестр рассылки:

оригинал – в дело

- 1 экз. – финансово-экономическая служба
- 2 экз. – планово-экономический отдел финансово-экономической службы
- 3 экз. – отдел материально-технического снабжения
- 4 экз. – юридический отдел
- 5 экз. – отдел кадров
- 6 экз. – служба экологической информации
- 7 экз. – сектор по защите государственных секретов
- 8 экз. – служба средств измерений
- 9 экз. – служба связи и телекоммуникации
- 10 экз. – служба мониторинга окружающей среды
- 11 экз. – служба радиационного мониторинга
- 12 экз. – служба программного обеспечения
- 13 экз. – авиационная метеорологическая станция гражданская I разряда Минск
- 14 экз. – служба авиационно - метеорологического обеспечения
- 15 экз. – служба капитального строительства, ремонта и хозяйственного обеспечения
- 16 экз. – служба аналитической работы и науки
- 17 экз. – служба метеорологических прогнозов
- 18 экз. – служба гидрологии и агрометеорологии
- 19 экз. – служба методического обеспечения гидрометеорологических наблюдений, изменений климата и фонда данных
- 20 экз. – служба международного сотрудничества и связей с общественностью
- 21 экз. – главный инженер
- 22 экз. – заместители начальника (Кацубо О.И.; Кузьмич С.А.)
- 23 экз. – первый заместитель начальника
- 24 экз. – Филиал «Брестоблгидромет»
- 25 экз. – Филиал «Витебскоблгидромет»
- 26 экз. – Филиал «Гомельоблгидромет»
- 27 экз. – Филиал «Гродноблгидромет»
- 28 экз. – Филиал «Могилёвоблгидромет»
- 29 экз. – Филиал «Минскоблгидромет»

УТВЕРЖДЕНО

Приказ государственного
учреждения «Республиканский
центр по гидрометеорологии,
контролю радиоактивного
загрязнения и мониторингу
окружающей среды»
от 24.04.2019 № 90-ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»

1. Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» (далее - Положение) определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, - граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее - юридические лица), поступившим в государственное учреждение «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» (далее - Белгидромет).

2. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим 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, обращениям работника к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

3. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме, осуществляется отделом делопроизводства, филиалами Белгидромета отдельно от других видов делопроизводства.

4. 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.

4.1. Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений ведется централизованно, а именно:

отделом делопроизводства по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, поступившим в подразделения, расположенные на территории г. Минска и Минской области;

делопроизводителями по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, поступившим в соответствующий филиал.

4.2. Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется децентрализованно:

отделом делопроизводства – по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, поданных в структурные (обособленные) подразделения, расположенные на территории г. Минска и Минской области;

филиалами Белгидромета – по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, поданных в структурные (обособленные) подразделения, расположенные на территории соответствующей области.

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

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

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в Белгидромете с использованием регистрационно-контрольной формы.

7. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению к настоящему Положению.

8. При поступлении в Белгидромет электронных обращений заявителей создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

При наличии приложений к электронному обращению большого объема данные приложения прикрепляются к регистрационно-контрольной форме регистрации обращений в системе электронного

документооборота «Электронное Дело», а на бумажной копии самого электронного обращения указывается наличие приложения к данному обращению в указанной системе.

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

10. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются на самом обращении в правом нижнем углу, а при невозможности размещения в правом нижнем углу данные сведения указывают на другом свободном от текста месте лицевой стороны первого листа обращения или на первом листе сопроводительного письма о направлении обращения для рассмотрения в соответствии с компетенцией.

Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора обращения (в случае регистрации обращений граждан) или сочетания букв «Юр» (в случае регистрации обращений юридических лиц) и порядкового номера поступившего обращения:

A-123 (для письменного или электронного обращения гражданина), где **A** - первая буква фамилии заявителя, **123** - порядковый номер обращения гражданина;

5-юр (для письменного или электронного обращения юридического лица), где **5** - порядковый номер обращения юридического лица.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Белгидромет, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с указанием в скобках дополнительного порядкового номера:

для обращения гражданина - **A-123; A-123 (2); A-123 (3);**

для обращения юридического лица: **5-юр; 5-юр(2);5-юр (3).**

11.1. При подаче заявителем в Белгидромет 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.

12. Повторным обращениям при их поступлении в Белгидромет присваивается регистрационный индекс первого обращения добавлением дополнительного порядкового номера:

для обращения гражданина - **A-123; A-123-2; A-123-3;**

для обращения юридического лица **5-юр; 5-юр-2; 5-юр-3.**

13. Обращения заявителей, поступившие в Белгидромет из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов и подлежат регистрации в отделе делопроизводства.

14. Регистрационно-контрольные формы регистрации обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан в центральном аппарате, передаются в отдел делопроизводства для осуществления регистрации.

15. Регистрационно-контрольные формы регистрации обращений граждан, поступивших в ходе личного приема граждан в филиалах, передаются делопроизводителю для осуществления регистрации.

16. Все письменные обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации и изучения содержания обращений передаются руководству Белгидромета (руководству филиала) или иному лицу, уполномоченному приказом начальника Белгидромета, для оформления резолюций в соответствии с курируемыми вопросами и с учетом особенностей, установленных настоящим пунктом.

Если обращения заявителей содержат: благодарность; вопросы, не входящие в компетенцию Белгидромета; необходимость предоставления справочной информации; вопросы, которые в соответствии с законодательством подлежат первичному рассмотрению в других государственных органах и организациях, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется отделом делопроизводства (делопроизводителем) об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению. Заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Иные обращения граждан передаются на рассмотрение начальнику Белгидромета или первому заместителю начальника Белгидромета, а также заместителям начальника Белгидромета, курирующим направления деятельности Белгидромета, к которым относятся излагаемые заявителями в обращениях вопросы.

17. Поручения начальника Белгидромета или первого заместителя начальника Белгидромета, а также заместителей начальника Белгидромета, руководителей филиалов о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

18. После оформления резолюций все обращения передаются в отдел делопроизводства для внесения в регистрационно-контрольную карточку поручений согласно резолюциям об ответственных

исполнителях по каждому конкретному обращению и сведений о ходе рассмотрения обращений заявителей, с последующей передачей обращений ответственным за их рассмотрение исполнителям.

19. После получения обращений ответственные исполнители рассматривают обращения в соответствии с резолюцией и согласно требованиям законодательства: готовят сопроводительные письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией, готовят письма об уведомлении заявителей и ответы на обращения в количестве экземпляров, соответствующем количеству адресатов.

20. Руководители структурных (обособленных) подразделений Белгидромета осуществляют контроль за качеством рассмотрения обращений подчиненными работниками.

21. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении отражаются в регистрационно-контрольной форме.

22. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, вносятся в книгу замечаний и предложений.

23. Контроль за рассмотрением обращений заявителей ведется с использованием системы электронного документооборота «Электронное Дело».

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

24. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона Республики Беларусь от 18

июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц», а также при отзыве заявителем своего обращения.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководство Белгидромета (руководство филиала) в рамках своей компетенции.

25. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема граждан руководством Белгидромета, а также на устные обращения заявителей в ходе личного приема граждан руководством Белгидромета, по которым оформлены регистрационно-контрольные формы, ответы на электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц», ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, письма о направлении обращений заявителей для рассмотрения в иные государственные органы и организации в соответствии с их компетенцией и письма об уведомлении заявителей подписываются начальником Белгидромета (руководителем филиала) или его заместителем, в компетенцию которого входит рассмотрение поставленных в обращении вопросов.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью.

26. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения.

27. Ответы по обращениям граждан и юридических лиц подлежат регистрации в отделе делопроизводства (у делопроизводителя филиала).

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

Решение об оставлении обращения заявителя без рассмотрения по существу принимается и подписывается начальником Белгидромета (руководителем филиала) или лицом, его заменяющим или исполняющим его обязанности.

29. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

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

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях.

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

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

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

30. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителей, письменные ответы на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, оформляются на бланках Белгидромета для писем.

31. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации.

Индекс ответа заявителю состоит из регистрационного индекса обращения (того же, который был присвоен при его поступлении в Белгидромет) и номера дела по номенклатуре, в которое подшиваются документы по данному вопросу:

4-5/В-123, где 4-5 - индекс дела по номенклатуре дел, А-123 - входящий регистрационный индекс письменного или электронного обращения гражданина;

4-6/5-юр, где 4-6 - индекс дела по номенклатуре дел; 5-юр - входящий регистрационный индекс обращения юридического лица.

32. Ответы (уведомления) заявителям на электронную почту отправляет отдел делопроизводства (делопроизводитель).

33. Письменные ответы (уведомления) заявителям, также, как и направление обращений для рассмотрения по существу в другие государственные органы и организации, отправляет отдел делопроизводства (делопроизводитель).

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

35. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

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

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

38. Обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, после завершения рассмотрения обращений возвращаются ответственными исполнителями в отдел делопроизводства (делопроизводителю) для формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

39. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке и подшиваются в дело в последовательности решения вопросов. В делах за документом-запросом следует документ-ответ.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

40. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяются правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются, а возвращаются исполнителю на доработку.

41. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей, регистрационно-контрольных форм устных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения заявителя - 5 лет с даты последнего обращения).

При необходимости руководством Белгидромета может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

42. 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.

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

44. Книга замечаний и предложений Белгидромета после окончания ведения хранится вместе с новой книгой замечаний и предложений по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве Белгидромета.

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

Приложение
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц в
государственном учреждении
«Республиканский центр по
гидрометеорологии, контролю
радиоактивного загрязнения и
мониторингу окружающей среды»

**Регистрационно-контрольная форма
регистрации обращений граждан и юридических лиц**

Регистрационный индекс № _____

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

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы)
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, индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа заявителю _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

УТВЕРЖДЕНО

Приказ государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» от 24.04.2019 № 90 -ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке ведения личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителями, руководителями филиалов

1. Настоящее Положение определяет порядок личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием граждан) начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителями, руководителями филиалов.

2. Личный прием граждан начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителями, руководителями филиалов осуществляется в соответствии с графиками, утверждаемыми:

приказом начальника учреждения – в части графика личного приема граждан начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителями;

приказом руководителя филиала – в части графика личного приема граждан руководителями (начальник филиала, заместитель начальника филиала) соответствующего филиала государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды».

График личного приема граждан размещается на информационных стендах и на сайте государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» в глобальной компьютерной сети Интернет.

3. Общее руководство личным приемом граждан осуществляет начальник государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды».

4. Организацию личного приема граждан обеспечивают отдел делопроизводства, руководители филиалов в части их касающейся.

5. Личный прием граждан начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» проводится, как правило, по предварительной записи первую среду каждого месяца по графику.

В случае проведения личного приема граждан не в дни, установленные графиком, информация о времени и месте проведения личного приема граждан размещается на сайте государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» в глобальной компьютерной сети Интернет не позднее чем за 7 календарных дней до проведения данного личного приема граждан.

Порядок предварительной записи на личный прием граждан к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям определяется Инструкцией о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям.

Порядок предварительной записи на личный прием граждан к руководителям филиала (начальник филиала, заместитель начальника филиала) определяется Инструкцией о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к начальнику филиала, его заместителю, разрабатываемой и утверждаемой в соответствующем филиале.

7. В ходе предварительной записи на личный прием граждан осуществляется прием предложений, заявлений, жалоб, других документов, готовятся в установленном порядке проекты поручений (резолюций), определяется необходимость участия в личном приеме граждан специалистов соответствующих структурных (обособленных) подразделений государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и

мониторингу окружающей среды», решаются другие вопросы по обеспечению качественного и организованного приема граждан.

8. Контроль за выполнением поручений, данных на личном приеме граждан руководством государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», осуществляет отдел делопроизводства.

Контроль за выполнением поручений, данных на личном приеме граждан руководством филиала государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», осуществляет делопроизводитель.

О результатах рассмотрения поручений, данных руководством государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» в ходе личного приема граждан, ответственные исполнители, которым поручено рассмотрение этих обращений, информируют отдел делопроизводства в сроки, установленные в статье 17 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

9. Решение о предоставлении для ознакомления гражданам, в том числе индивидуальным предпринимателям, их представителям, представителям юридических лиц материалов, непосредственно относящихся к рассмотрению их обращений, принимается руководством государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», начальниками его филиалов.

УТВЕРЖДЕНО

Приказ государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» от 24.04.2019 № 90 -ОД

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям

1. Инструкция о порядке предварительной записи на личный прием граждан, в том числе и индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям (далее - Инструкция) определяет основные вопросы осуществления предварительной записи на личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием граждан).

2. Предварительную запись на личный прием граждан к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям осуществляет работник отдела делопроизводства.

Предварительная запись на личный прием граждан осуществляется по контактными телефонам: (8-017) 267-22-31 и (8-017) 369-95-43 ежедневно с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00.

3. В ходе предварительной записи на личный прием граждан работник отдела делопроизводства уточняет следующую информацию:

3.1. у физических лиц и индивидуальных предпринимателей - фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), год рождения и место жительства (пребывания), контактный телефон;

3.2. у представителей физических лиц и индивидуальных предпринимателей, кроме указанных в подпункте 3.1 настоящей Инструкции сведений, уточняются: фамилия, имя, отчество (если

такое имеется), год рождения, место жительства (пребывания) лица, интересы которого в установленном порядке представляет представитель, название и реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя;

3.3. у представителей юридических лиц уточняются:

собственные фамилию, имя, отчество (если такое имеется), год рождения, место жительства (проживания) представителя;

название и юридический адрес юридического лица, интересы которого в установленном порядке представляет представитель;

название и реквизиты документа, подтверждающего полномочия представителя;

3.4. о вопросах, планируемых к обсуждению на личном приеме граждан у начальника государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителей;

3.5. рассматривались ли планируемые к обсуждению вопросы руководителями филиалов государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»;

3.6. рассматривались ли планируемые к обсуждению вопросы в иных организациях, подчиненных Министерству природных ресурсов и охраны окружающей среды, его территориальных органах, в структурных подразделениях центрального аппарата;

3.7. рассматривались ли планируемые к обсуждению вопросы в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах и др.;

3.8. иные сведения, при необходимости.

4. Если планируемые к обсуждению на личном приеме граждан вопросы не рассматривались в порядке, предусмотренном подпунктами 3.5 настоящей Инструкции, гражданам разъясняются положения законодательства Республики Беларусь об обращениях граждан и юридических лиц, а также порядок первоначального рассмотрения их обращений в филиалах, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той территориально-административной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в ходе предварительной записи на личный прием граждан.

5. Если представители граждан, индивидуальных предпринимателей или юридических лиц в ходе предварительной

записи на личный прием граждан не могут предоставить сведения о названии и реквизитах документа, подтверждающего полномочия представителя, работники отдела делопроизводства разъясняют им порядок представительства интересов физических и юридических лиц.

6. Информацию о гражданах, предварительно записавшихся на личный прием граждан к начальнику государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителям, начальником отдела делопроизводства или лицом, его заменяющим, доводится до начальника учреждения, его заместителей не позднее чем за 5 дней до даты личного приема граждан

7. Начальник государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместители, а также работники отдела делопроизводства, проводящие предварительную запись, вправе отказать заявителям в личном приеме граждан в случаях:

если планируемые к обсуждению вопросы не относятся к компетенции государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»;

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

когда с заявителем прекращена переписка по планируемым к обсуждению вопросам.

8. В случае отказа в личном приеме начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителями, начальник отдела делопроизводства, или лицо его заменяющее, информирует граждан о решении об отказе в личном приеме не позднее чем за два дня до даты приема.

9. После проведения личного приема граждан начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды», его заместителями, работник отдела делопроизводства вносит информацию о принятых гражданах в журнал личного приема граждан.

УТВЕРЖДЕНО

Приказ государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» от 24.04.2019 № 90 -ОД

ПОЛОЖЕНИЕ

о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды»

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с пунктом 5 статьи 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» и устанавливает порядок выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» (далее - книга).

2. Ответственным:

за хранение книги является начальник отдела делопроизводства;

за ведение и выдачу книги замечаний и предложений является инспектор отдела делопроизводства, в его отсутствие – начальник отдела делопроизводства.

3. Книга постоянно находится в отделе делопроизводства и предъявляется по первому требованию гражданина в рабочие дни с 9.00 до 13.00 и с 14.00 до 18.00 при обращении в отдел делопроизводства.

4. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

5. При обнаружении фактов порчи (повреждения) книги не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, начальником отдела делопроизводства или лицом, его заменяющим, в налоговый орган по месту постановки на учет представляется соответствующий акт, в котором указываются регистрационный номер книги, адрес ее места нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

При обнаружении факта хищения книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в орган внутренних дел по факту ее хищения.

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

7. Реквизиты книги «Резолюция руководителя государственного органа, иной организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение» заполняются начальником государственного учреждения «Республиканский центр по гидрометеорологии, контролю радиоактивного загрязнения и мониторингу окружающей среды» или лицом, исполняющим его обязанности.

8. Реквизиты титульной страницы книги, а также 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 ответственным за ведение и выдачу книги.

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

10. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении 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.

11. 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 начальник отдела делопроизводства или лицо, его заменяющее, обязаны обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в установленном законодательством порядке.

12. 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.

13. Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.