

## УТВЕРЖДЕНО

постановление президиума  
Республиканского комитета  
Белорусского профессионального  
союза работников образования и  
науки  
09.01.2024 № 1/1

### ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Белорусском профессиональном союзе работников образования и науки, его организационных структурах

### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Белорусский профессиональный союз работников образования науки, его организационные структуры (далее – Инструкция, Профсоюз соответственно) рассматривают обращения граждан и юридических лиц в соответствии с Законом Республики Беларусь 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (в редакции от 17.07.2023 № 284-3) (далее – Закон), Уставом Профсоюза, Примерной инструкцией об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в республиканских (центральных) комитетах (советах) профсоюзов, утвержденной постановлением Президиума Совета Федерации профсоюзов Беларуси от 26.05.2016 № 211 (далее – Совета ФПБ) (в редакции постановления Президиума Совета ФПБ от 20.01.2023 № 8).

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений и ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, в том числе поступившим от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, организации личного приема граждан и представителей юридических лиц в Профсоюзе и его организационных структурах.

3. Настоящая Инструкция не регулирует вопросы ведения делопроизводства и рассмотрения обращений заявителей, подлежащих 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, обращений

работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Действие настоящей Инструкции не распространяется на переписку с государственными органами при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Термины и определения, применяемые в настоящей Инструкции, употребляются в значениях, определенных Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

## ГЛАВА 2 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5. Порядок подачи и рассмотрения обращений установлен в Главе 2 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

6. Граждане реализуют право на обращение в Профсоюз и его организационные структуры лично либо через своих представителей.

Письменные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей.

7. Сроки рассмотрения обращений, предусмотренные статьёй 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращения в Профсоюзе и его организационных структурах.

При превышении месячного срока рассмотрения обращения срок рассмотрения такого обращения продлевается Председателем Профсоюза, руководителем организационной структуры Профсоюза либо уполномоченным им лицом путем направления заявителю письменного уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках рассмотрения обращения по существу.

8. В случаях, установленных статьёй 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», обращения могут быть оставлены без рассмотрения.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается Председателем Профсоюза, руководителем организационной структуры Профсоюза либо уполномоченным им лицом в виде письменного уведомления заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

9. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения регистрируются должностными лицами Профсоюза, организационных структур Профсоюза в порядке, предусмотренном пунктами 17 и 20 настоящей Инструкции, и передаются Председателю Профсоюза, руководителю организационной структуры Профсоюза либо уполномоченному им лицу для их дальнейшего рассмотрения, за исключением обращений, указанных в части третьей настоящего пункта. Такие обращения без рассмотрения централизованно формируются в дела.

Анонимные обращения, содержащие сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении, передаются Председателю Профсоюза, руководителю организационной структуры Профсоюза либо уполномоченному им лицу, который определяет соответствующих исполнителей. В течение пяти рабочих дней такие обращения направляются исполнителем в компетентный орган для принятия мер реагирования.

В случае, если в ходе рассмотрения обращения установлено, что в нем указаны данные, не соответствующие действительности (указаны недостоверные фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения), должностное лицо Профсоюза, организационной структуры Профсоюза, которому поступило на исполнение такое обращение, в докладной записке, адресованной Председателю Профсоюза, руководителю организационной структуры Профсоюза, указывает основания, по которым в соответствии со статьёй 23 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» обращение является анонимным. В случае согласия руководства Профсоюза, организационной структуры Профсоюза, с выводами, изложенными в докладной записке, анонимное обращение без рассмотрения передается для централизованного формирования дел.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию Профсоюза, организационной структуры Профсоюза подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Решение о рассмотрении

коллективного обращения с выездом на место принимается руководством Профсоюза, организационной структуры Профсоюза с учетом характера поднимаемых в обращении вопросов.

Коллективные обращения рассматриваются в том же порядке, в те же сроки, что и индивидуальные обращения.

10. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Профсоюза, организационной структуры Профсоюза, в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения в соответствии с компетенцией, с уведомлением об этом заявителей, либо в указанный срок обращение оставляется без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

В случаях, когда в письменных обращениях, поступивших в Профсоюз, организационную структуру Профсоюза одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в течение пяти рабочих дней направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом заявителей.

### ГЛАВА 3

#### ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

11. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится Председателем Профсоюза, руководителем организационной структуры Профсоюза либо уполномоченными им должностными лицами в рабочие дни согласно графику личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц.

Графики личного приема и информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием размещаются на информационном стенде и (или) официальном сайте Профсоюза, организационной структуры Профсоюза.

При временном отсутствии в единый день личного приема Председателя личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, Председатель Профсоюза, руководитель организационной структуры Профсоюза обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно

отсутствующего должностного лица другим должностным лицом организации.

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

12. Предварительная запись на личный прием ведется в журналах учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

В день личного приема оформляется регистрационно-контрольная карточка обращений граждан и юридических лиц на бумажном носителе с указанием реквизитов регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

13. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме.

Регистрационно-контрольная карточка по обращениям, указанным в части первой настоящего пункта, вместе с иными документами (при их наличии) после личного приема передаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц для регистрации и рассмотрения в порядке, предусмотренном для рассмотрения письменных обращений. В регистрационно-контрольной форме делается отметка «С личного приема».

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

Отметка об уведомлении заявителя о применении технических средств проставляется в журнале учета личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в графе «Примечание».

15. Личный прием граждан руководством Профсоюза, организационной структуры Профсоюза с выездом на места проводится по решению Профсоюза, организационной структуры Профсоюза.

## ГЛАВА 4

### ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

16. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц в Профсоюзе, организационной структуре Профсоюза осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов

делопроизводства. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется централизованно.

17. Все поступившие в Профсоюз, организационную структуру Профсоюза обращения заявителей, в том числе принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления.

Обращения граждан и юридических лиц, поступившие в Профсоюз, организационную структуру Профсоюза в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Регистрация письменных обращений граждан осуществляется с использованием реквизитов регистрационно-контрольной формы регистрации обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

18. В регистрационно-контрольные формы вносится вся информация о ходе и результатах рассмотрения обращений, а также могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для поиска и анализа работы с обращениями.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения, для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

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

20. На поступившем обращении в правом нижнем углу первой страницы или на другом свободном от текста месте ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс для обращения гражданина состоит из первой буквы фамилии заявителя и порядкового номера обращения (например, П-3), в коллективных обращениях вместо первой буквы фамилии указывается – «Кол», в анонимных – «Ан». Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения «Юл» и порядкового номера, поступившего обращения (например, № Юл-48).

В случае регистрации коллективных обращений, при заполнении реквизита «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина» регистрационно-контрольной форме делается запись «Коллективное (Иванов И.П.)», а при регистрации анонимных – «Анонимное».

21. При подаче гражданином или юридическим лицом 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.

22. Обращение, которое поступило в Профсоюз, организационную структуру Профсоюза от одного и того же гражданина или юридического лица по одному и тому же вопросу, в том числе направленное из других организаций, в течение трех лет со дня поступления первоначального обращения, если на первоначальное обращение ему был дан ответ (направлено уведомление), является повторным. Такое обращение учитывается под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дробь (например, П-3/1; П-3/2). При этом в регистрационно-контрольной форме при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса проставляется отметка «Повторно».

23. После регистрации обращения заявителей в этот же день передаются Председателю Профсоюза, организационной структуры Профсоюза либо уполномоченному им должностному лицу, которое определяет соответствующих исполнителей.

Поручения оформляются в форме резолюций на отдельном листе (рефератке), который приобщается к обращению.

Обращения, поступившие из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль и рассматриваются в срок, установленный ими.

Обращения, поступившие в Профсоюз, организационную структуру Профсоюза из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), по которым не требуется направление ответов (уведомление) гражданам или юридическим лицам, регистрируются и учитываются как поручения этих органов.

24. Обращения граждан или юридических лиц, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной форме, а также направлены уведомления в установленные законодательством сроки. Решение о снятии с контроля обращений принимается Председателем Профсоюза, руководителем организационной структуры Профсоюза или уполномоченным им должностным лицом.

25. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, подписываются Председателем Профсоюза, руководителем организационной структуры Профсоюза или уполномоченным им должностным лицом.

26. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в регистрационно-контрольной форме.

В случае отзыва гражданином или юридическим лицом своего обращения отметка об исполнении и направлении в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

27. Обращения граждан и юридических лиц, копии ответов на них и документы, связанные с их рассмотрением, документы по личному приему граждан формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Профсоюза, организационной структуры Профсоюза.

28. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

29. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность).

Нерассмотренные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются и возвращаются исполнителю на доработку.

## ГЛАВА 5 КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

30. Профсоюз, его организационная структура в целях постоянного совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц ежеквартально изучают, анализируют и систематизируют содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений с подведением итогов проводимой работы на заседаниях руководящих профсоюзных органов.



## Приложение 2

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Белорусском профессиональном союзе работников образования и науки, его организационных структурах

Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации  
обращений граждан и юридических лиц

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина \_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

Количество листов обращения \_\_\_\_\_

Количество листов приложений \_\_\_\_\_

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

Даты, индексы\*повторных обращений \_\_\_\_\_

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Документ направлен на исполнение \_\_\_\_\_

Дата направления \_\_\_\_\_ Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата ответа (уведомления) заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема \_\_\_\_\_

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

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_

\*Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса