**ГРАФИК
личного приема граждан и представителей юридических лиц руководством
Витебского областного коммунального транспортного унитарного предприятия «Оператор перевозок»**

**(прием проводится по адресу г. Витебск, ул. Комсомольская 27/11)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Должность | Ф.И.О. | День приема | Часы приема |
|  Директор  |  МаршаловичСергей Михайлович  | понедельник | 9:00 -12:0014:00 -16:00 |
|  Заместитель директора  |  Долгий Алексей Николаевич  | вторник | 9:00 -12:00 |
| четверг | 14:00 -16:00 |
| Заместитель директора | Кузнецов Юрий Леонидович | среда  | 9:00 -12:00 |
| пятница | 14:00-16:00 |

Предварительная запись граждан на прием к руководству организации осуществляется по телефону **669830**

Прием ведется в порядке живой очереди, за исключением лиц, предварительно записавшихся на прием.

Гражданам и представителям юридических лиц при себе необходимо иметь документы, удостоверяющие их личность (паспорт, вид на жительство, удостоверение беженца), а для представителей юридических лиц дополнительно документ, подтверждающий их полномочия.

Витебское областное коммунальное транспортное

 унитарное предприятие «Оператор перевозок»

(Государственное предприятие «Оператор перевозок»)

ПРИКАЗ

17.12.2018 № ­­52

г. Витебск

Об организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц

На основании Закона Республики Беларусь от  18 июля 2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» и Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786, в целях упорядочения работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в Витебское областное коммунальное транспортное унитарное предприятие «Оператор перевозок»,

 ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить график личного приема граждан и представителей юридических лиц руководством Витебского областного коммунального транспортного унитарного предприятия «Оператор перевозок», далее - График личного приема (Приложение 1).
2. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядок ведения по ним делопроизводства в Витебском областном коммунальном транспортном унитарном предприятии «Оператор перевозок» (Приложение 2).
3. Секретарю приемной руководителя Кондратьевой О.Ю. обеспечить размещение графика приема и информацию о возможности предварительной записи на личный прием на стенде организации и на официальном сайте организации.
4. Назначить лицом, ответственным за организацию работы с обращениями граждан и юридических лиц, ведения по ним делопроизводства – секретаря приемной руководителя – Кондратьеву О.Ю., на период ее отсутствия – специалиста по кадрам 2 – ой категории Мартынову И.А.
5. Ответственному лицу осуществлять предварительную запись граждан и юридических лиц на прием к руководству в соответствии с Графиком приема.
6. Признать утратившим силу приказ от 08.12.2017 № 9 «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц.

Директор С.М. Маршалович

Визы

Заместитель директора

Заместитель директора

Главный бухгалтер

Ведущий экономист

Ведущий юрисконсульт

С приказом ознакомлены О.Ю. Кондратьева

 И.А. Мартынова

 ПРИЛОЖЕНИЕ 2

 к приказу от 17.12.2018 № 52

ИНСТРУКЦИЯОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИГРАЖДАН И

ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ И ПОРЯДКЕВЕДЕНИЯ ПО НИМ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА В ВИТЕБСКОМ ОБЛАСТНОМ КОММУНАЛЬНОМ ТРАНСПОРТНОМ УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ОПЕРАТОР ПЕРЕВОЗОК»

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997), постановлением 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» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 5, 5/35055).

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращения) в Витебском областном коммунальном транспортном унитарном предприятии «Оператор перевозок» (далее – Государственное предприятие «Оператор перевозок»).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовным процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работников к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

5. Делопроизводство по обращениям в Государственное предприятие «Оператор перевозок» осуществляется ответственным лицом, закрепленным приказом по Государственному предприятию «Оператор перевозок» (далее – лицо, ответственное за делопроизводство) отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книги замечаний и предложений Государственного предприятия «Оператор перевозок», ведется должностными лицами, ответственными за ведение книг замечаний и предложений, отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной или электронной форме.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ

И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в Государственное предприятие «Оператор перевозок» письменные и электронные обращения регистрируются лицом, ответственным за делопроизводство, в день поступления посредством оформления регистрационно-контрольных карточек согласно приложению 1 к настоящей Инструкции.

Обращения, ошибочно доставленные в Государственное предприятие «Оператор перевозок», не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно доставлено».

При поступлении в Государственное предприятие «Оператор перевозок» электронных обращений создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

7. Поступившие письменные и электронные обращения проверяются лицом, ответственным за делопроизводство, на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности, и представляются директору Государственного предприятия «Оператор перевозок» для принятия решения о направлении обращений для рассмотрения по существу.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, лицом, ответственным за делопроизводство, проводятся проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются.

9. Устные обращения поступают в Государственное предприятие «Оператор перевозок» в ходе личных приемов, проводимых уполномоченными должностными лицами Государственного предприятия«Оператор перевозок»: директором, заместителями директора, (далее – руководство Государственного предприятия«Оператор перевозок»).

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству Государственного предприятия «Оператор перевозок»», осуществляется на основании карточек личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленных согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

10. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения, как правило, в правом нижнем углу, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

11. Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № А-10). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения «юл» и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-20). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения «кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-10). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения «мх» и порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-10). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения «ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-10).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

12. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в Государственное предприятие «Оператор перевозок» регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями.

13. Повторным обращениям при их поступлении в Государственное предприятие «Оператор перевозок» присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется надпись «Повторно».

При регистрации повторных обращений к ним приобщаются все предшествующие обращения, поступившие в течение трех лет.

14.  При подаче заявителем в Государственное предприятие «Оператор перевозок» 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.

15. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством Государственного предприятия «Оператор перевозок», проставляется надпись «С личного приема».

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ.КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.

16. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются лицом, ответственным за делопроизводство, директору Государственного предприятия «Оператор перевозок».

17. Поручения директора Государственного предприятия «Оператор перевозок» по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций с указанием даты.

18. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает директор Государственного предприятия «Оператор перевозок». Данное решение оформляется в форме резолюции.

19. По письменному, электронному обращению директором Государственного предприятия «Оператор перевозок»принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу;

о направлении обращения на рассмотрение в соответствии с их компетенцией;

об оставлении обращения без рассмотрения по существу;

о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;

о принятии предложения (предложений).

20. Резолюции должностных лиц Государственного предприятия «Оператор перевозок», которым директором Государственного предприятия «Оператор перевозок» адресованы обращения, должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

21. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений может быть поставлено на контроль в Государственном предприятии «Оператор перевозок» по решению директора Государственного предприятия «Оператор перевозок».

22. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения незамедлительно возвращаются лицу, ответственному за делопроизводство.

23. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается директоромили уполномоченным им должностным лицомГосударственного предприятия «Оператор перевозок».

24. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается директором Государственного предприятия «Оператор перевозок»или уполномоченным им должностным лицом.

Лицом, ответственным за делопроизводство, заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению с сопроводительным письмом.

25. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Письменные ответы (уведомления) направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10и 17 Закона.

26. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного срока рассмотрения обращения сообщает о необходимости продления срока руководству Государственного предприятия «Оператор перевозок».Информация об изменении срока рассмотрения обращения вносится лицом, ответственным за делопроизводство, в регистрационно-контрольную карточку.

27. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается директором Государственного предприятия «Оператор перевозок»на основании письменного ходатайства исполнителя, представленного за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения.

К письменному ходатайству прилагаются проекты уведомления заявителю, сообщения о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

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

29. При рассмотрении повторного обращения исполнители обязаны установить его причины и в случае, если они вызваны нарушением установленного порядка рассмотрения предыдущего обращения, принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, внести предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

30. Повторные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений, признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается директором Государственного предприятия «Оператор перевозок» на основании заключений, подготовленных (подписанных) должностными лицами Государственного предприятия «Оператор перевозок» в соответствии с их компетенцией.

31. В случае если повторное обращение поступило в Государственное предприятие «Оператор перевозок» из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, исполнителем, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

32. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращений директор Государственного предприятия «Оператор перевозок»в установленном порядке принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности виновных должностных лиц Государственного предприятия «Оператор перевозок»

33. Исполнители подготавливают проекты ответов заявителям о результатах рассмотрения обращений, материалы, содержащие заключения по изложенным в обращениях доводам и обстоятельствам, с приложением подтверждающих документов, а также сведения о мерах, принятых по решению вопросов, изложенных в обоснованных обращениях, и представляют их на подпись уполномоченным должностным лицам.

34. Регистрация ответов (уведомлений) по обращениям осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство.

35. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства Государственного предприятия «Оператор перевозок» и подписываются директором Государственного предприятия «Оператор перевозок» либо уполномоченным им должностным лицом.

36.  Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Ответ подписывается в двух экземплярах, один из которых остается в материалах по рассмотрению обращения, второй – высылается заявителю

37. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются лицу, ответственному за делопроизводство.

38. Ответу (уведомлению) на обращение, в том числе на замечание и (или) предложение, внесенное в книгу замечаний и предложений Государственного предприятия «Оператор перевозок», присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесенных в книгу замечаний и предложений).

39. Письменные ответы (уведомления) на письменные, электронные обращения, подписанные директором Государственного предприятия «Оператор перевозок» или уполномоченным им должностным лицом, направляются заявителям лицом, ответственным за делопроизводство, по реестру отправки корреспонденции простым либо заказным почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве Государственного предприятия «Оператор перевозок».

40. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство.

41. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона.

42. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрении коллективных обращений 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 государственным органам, организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены должностным лицом, ответственным за делопроизводство, в соответствующей регистрационно-контрольной карточке.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений Государственного предприятия «Оператор перевозок», должны своевременно вноситься в указанную книгу должностным лицом, ответственным за ее ведение.

43. На каждом обращении, после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов, лицом, ответственным за делопроизводство, проставляется отметка об исполнении и дата.

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

44. Обращения, поступившие в Государственное предприятие «Оператор перевозок», ежеквартально анализируются лицом, ответственным за делопроизводство, либо иным уполномоченным лицом и доводятся до сведения директора Государственного предприятия «Оператор перевозок»в целях совершенствования работы с обращениями.

45.  В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения, вопросы работы с обращениями по мере необходимости рассматриваются на заседаниях дирекции Государственного предприятия «Оператор перевозок»

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

46. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в Витебском областном коммунальном транспортном унитарном предприятии «Оператор перевозок» проводится руководством согласно утвержденного графика.

При временном отсутствии в день личного приема директора Государственного предприятия «Оператор перевозок» личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема заместителя директора, директор Государственное предприятие «Оператор перевозок» Государственного предприятияе «Оператор перевозок» определяет другое должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временного отсутствующего должностного лица.

47. График личного приема, проводимого руководством Государственное предприятие «Оператор перевозок» с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании по месту нахождения организациии на официальном сайте Государственного предприятия «Оператор перевозок».

48. Организацию личного приема руководством Государственного предприятия «Оператор перевозок»обеспечивает лицо, ответственное за делопроизводство.

49. Личный прием проводится по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), официальном сайте Государственного предприятия «Оператор перевозок» в глобальной компьютерной сети Интернет.

50. Предварительную запись на личный прием руководством Государственного предприятия «Оператор перевозок» осуществляет лицо, ответственное за делопроизводство, при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

Предварительная запись на очередную дату личного приема заканчивается за 1 рабочий день до даты указанного личного приема.

51. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи лицом, ответственным за делопроизводство, выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц Государственного предприятия «Оператор перевозок», порядке рассмотрения обращений.

52. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) формируется за один рабочий день до установленной даты личного приема и представляется должностному лицу, ведущему личный прием.

53.  Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится в назначенный день в порядке очередности предварительной записи по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

54. Личный прием в Государственном предприятии «Оператор перевозок» проводится в здании по адресу: г. Витебск, ул. Комсомольская, 27/11 в служебных помещениях (кабинетах) лиц, ведущих личный прием.

55. Выездные личные приемы могут проводиться руководством Государственного предприятие «Оператор перевозок»по решению директора Государственного предприятия «Оператор перевозок».

О месте и времени выездного приема, порядке предварительной записи население информируется в средствах массовой информации либо на официальном сайте Государственного предприятия «Оператор перевозок» в глобальной компьютерной сети Интернет.

56. Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется лицом, ответственным за делопроизводство.

57. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством Государственного предприятия «Оператор перевозок» осуществляет директор Государственное предприятие «Оператор перевозок» либо уполномоченное им должностное лицо.

58. О результатах выполнения поручений руководства Государственного предприятия «Оператор перевозок» по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приема, исполнители информируют заявителя и должностное лицо, проводившее прием, в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определен должностным лицом, проводящим личный прием.

59. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших личный прием.

ГЛАВА 5

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

60. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в Государственном предприятии «Оператор перевозок» формируются в дела и хранятся у лица, ответственного за делопроизводство.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельное дело и хранятся у должностного лица, ответственного за хранение книги замечаний и предложений.

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

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

63. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения).

64. Дела с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, передаются в архив Государственного предприятия «Оператор перевозок»через три года после завершения делопроизводства по ним.

65. Книга замечаний и предложений Государственного предприятия «Оператор перевозок» после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве Государственного предприятия «Оператор перевозок»

66. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений Государственное предприятие «Оператор перевозок» подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

Приложение 1

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан и юридических лиц

и порядке ведения по ним делопроизводства

|  |
| --- |
| **РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ОБРАЩЕНИЯ** |
| г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Регистрационный № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

ПЕРВИЧНОЕ (ПОВТОРНОЕ)
КОЛЛЕКТИВНОЕ
УСТНОЕ (С ЛИЧНОГО ПРИЕМА)

Сведения о заявителе

|  |  |
| --- | --- |
| Фамилия, имя, отчество либо инициалы (полное наименование юридического лица) |   |
| Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы, место нахождения юридического лица) |   |
| Контактные телефоны (при наличии) |   |

Сведения об обращении

|  |  |
| --- | --- |
| Вид документа | Предложение, заявление, жалоба(*ненужное зачеркнуть*) |
| Форма подачи заявления | Письменное, электронное, устное(*ненужное зачеркнуть*) |
| Дата поступления | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| Количество листов обращения  |   |
| Количество листов приложений |   |
| Даты, индексы повторных обращений |   |
| Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма |   |
| Тематика обращения: |   |
| Содержание (суть) обращения |   |

Резолюция

|  |  |
| --- | --- |
| Должность, Ф.И.О. руководителя, давшего поручение |   |
| Исполнитель (структурное подразделение и (или) должность, Ф.И.О.) |   |
| Соисполнители (структурное подразделение и (или) должность, Ф.И.О.) |   |

Сведения о ходе рассмотрения обращения

|  |  |
| --- | --- |
| Дата направления на исполнение | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| Срок исполнения |   |
| Дата исполнения | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| Отметка о получении исполнителем материалов обращения | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (подпись, должность, фамилия) |
| Ход рассмотрения |   |

Сведения об исполнении и об уведомлении заявителя о принятом решении:

|  |  |
| --- | --- |
| Результат рассмотрения обращения | № ответа \_\_\_\_\_\_\_, дата ответа «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| Кем подписан (объявлен) ответ |   |
| Дата отправки ответа | «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г. |
| Отметка о снятии с контроля |   |
|  Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ л. |
| Должность и Ф.И.О. работника |   | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Приложение 2

к Инструкции об организации работы

с обращениями граждан и юридических лиц

и порядке ведения по ним делопроизводства

Карточка приема граждан, индивидуальных предпринимателей,

их представителей, представителей юридических лиц

№ \_\_\_\_\_\_ « \_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

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

Род занятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица (для представителя юридическоголица)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_

Содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия и должность ведущего личный прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_