

**ІНСТРУКЦЫЯ
ПРА АРГАНІЗАЦЫЮ ПРАЦЫ СА ЗВАРОТАМІ ГРАМАДЗЯН
І ЮРЫДЫЧНЫХ АСОБ У ДЗЯРЖАЎНЫМ ПРАДПРЫЕМСТВЕ
«ГАСЦІНІЦА «МІНСК»**

Выпіска з інструкцыі:

2.1. Звароты грамадзян падаюцца ў пісьмовай, электроннай форме, выкладаюцца ў вуснай форме падчас асабістага прыёму, уносяцца ў выглядзе заўваг і (або) прапаноў у кнігу і рэгіструюцца ў дзень іх паступлення ў парадку, прадугледжаным дадзенай інструкцыяй.

2.2. Звароты выкладаюцца на беларускай ці рускай мовах.

2.3. Усе пісьмовыя звароты, якія паступілі на прадпрыемства, прымаюцца і рэгіструюцца ў прыёмнай кіраўніка ў дзень іх паступлення, а калі звароты паступілі ў непрацоўны дзень (непрацоўны час) – не пазней чым у першы, наступны за ім працоўны дзень.

2.4. Пры паступленні электронных зваротаў ствараюцца іх папяровыя копіі, якія рэгіструюцца ў парадку, устаноўленым для рэгістрацыі пісьмовых зваротаў.

2.5. Электронныя звароты накіроўваюцца на прадпрыемства праз глабальную камп'ютарную сетку Інтэрнэт на адрас электроннай пошты або размяшчаюцца ў спецыяльнай рубрыцы на афіцыйным сайце прадпрыемства і падлягаюць разгляду ў парадку, устаноўленым для разгляду пісьмовых зваротаў.

Не з'яўляюцца электроннымі зваротамі і не разглядаюцца SMS-паведамленні, паведамленні на форумах, у сацсетках, у рубрыках "Пытанне-адказ" і г.д.

2.6. Вусныя звароты паступаюць у ходзе асабістых прыёмаў грамадзян, у тым ліку індывідуальных прадпрымальнікаў, іх прадстаўнікоў, прадстаўнікоў юрыдычных асоб, якія праводзяцца кіраўніцтвам прадпрыемства.

2.7. Пасля рэгістрацыі пісьмовыя звароты, у тым ліку папяровыя копіі электронных зваротаў, перадаюцца на разгляд дырэктару або ўпаўнаважаным ім службовым асобам (далей - кіраўнікі) па пытаннях, якія датычацца турыруемага ім напрамку дзейнасці прадпрыемства. Даручэнні кіраўнікоў аб далейшым разглядзе зваротаў заяўнікаў афармляюцца ў форме рэзалюцый.

2.8. Па пісьмовым і (або) электронным звароце прымаецца адно з наступных рашэнняў:

- аб разглядзе на прадпрыемстве;
- аб накіраванні для разгляду ў дзяржаўны орган, іншую арганізацыю ў адпаведнасці з іх кампетэнцыяй;
- аб вяртанні заяўніку ў выпадку адклікання ім звароту, арыгіналаў дакументаў, прыкладзеных да звароту, да разгляду яго па сутнасці;

- аб пакіданні без разгляду па сутнасці;
- аб прыняцці звароту да ўвагі.

2.9. Разгляд зваротаў на прадпрыемстве ажыццяўляецца ў парадку і тэрміны, устаноўленыя Законам Рэспублікі Беларусь "Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб", і іншымі актамі заканадаўства.

2.10. Пісьмовыя звароты разглядаюцца па сутнасці не пазней за 15 дзён з дня іх рэгістрацыі, а звароты, якія патрабуюць дадатковага вывучэння і праверкі, - не пазней за адзін месяц, калі іншы тэрмін не ўстаноўлены заканадаўчымі актамі.

2.11. Звароты разглядаюцца па сутнасці выключна ў межах кампетэнцыі прадпрыемства.

2.12. Пісьмовыя звароты лічацца разгледжанымі па сутнасці, калі вырашаны ўсе выкладзеныя ў іх пытанні, прыняты належныя меры па абароне, забеспячэнні рэалізацыі, аднаўленні правоў, свабод і (або) законных інтарэсаў грамадзян і ім накіраваны пісьмовыя адказы.

2.13. Рэгістрацыя зваротаў грамадзян, за выключэннем заўваг і (або) прапаноў, унесеныя у кнігу, ажыццяўляецца з выкарыстаннем адной з рэгістрацыйна-кантрольных форм.

2.14. Ідэнтычныя звароты або звароты, якія змяшчаюць удакладняючыя дакументы і (або) звесткі, ад аднаго заяўніка ўлічваюць як адзін зварот пад рэгістрацыйным індэксам першапачатковага звароту, але толькі да накіравання адказу (апавяшчэння) на першапачатковы зварот.

.....

2.22. Пры паступленні пісьмовых, электронных зваротаў, якія змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі прадпрыемства, такія звароты на працягу 5 (пяці) дзён накіроўваюцца для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй з апавяшчэннем грамадзян у той жа тэрмін альбо застаюцца без разгляду па сутнасці з апавяшчэннем аб гэтым грамадзян у той жа тэрмін з тлумачэннем, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, пазначаных у зваротах.

2.23. Заяўнік мае права адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнай заявы. Каб адклікаць электронны зварот трэба падаць пісьмовую заяву або накіраваць заяву аб адкліканні звароту ў электронным выглядзе.

2.24. Пры пакіданні пісьмовага звароту без разгляду па сутнасці, пры адкліканні звароту, арыгіналы дакументаў, прыкладзеныя да звароту, вяртаюцца заяўніку.

.....

2.34. Адказы на электронныя звароты, а таксама апавяшчэнні заяўнікоў аб пакіданні іх зваротаў без разгляду па сутнасці, аб накіраванні электронных зваротаў для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй, спыненні перапіскі, падаўжэнні тэрміну разгляду зваротаў накіроўваюцца на адрас электроннай пошты заяўнікоў.

2.35. Адказы прадпрыемства на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці могуць быць абскарджаны ў вышэйшую арганізацыю.

.....

4.1. Ананімныя звароты (звароты заяўнікоў, у якіх не ўказаны прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца), або ініцыялы грамадзяніна або адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання, працы або вучобы), або найменне юрыдычнай асобы або яе месца знаходжання), не падлягаюць разгляду, калі яны не змяшчаюць звестак аб падрыхтоўцы, маючым адбыццям ці ўжо ўчыненым злачынстве.

4.2. Калектыўныя звароты разглядаюцца ў парадку, устаноўленым заканадаўствам аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб.
