

УТВЕРЖДЕНА  
Приказом Коммунального  
производственного унитарного предприятия  
«Гродненский завод  
по утилизации и механической  
сортировке отходов»  
«12» марта 2019 г. № 26 -п

**ИНСТРУКЦИЯ  
ОБ ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И  
ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ В КОММУНАЛЬНОМ ПРОИЗВОДСТВЕННОМ  
УНИТАРНОМ ПРЕДПРИЯТИИ «ГРОДНЕНСКИЙ ЗАВОД ПО  
УТИЛИЗАЦИИ И МЕХАНИЧЕСКОЙ СОРТИРОВКЕ ОТХОДОВ»**

**ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящей Инструкцией, разработанной в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. "Об обращениях граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., N 83, 2/1852) и Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. N 1786 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., N 5, 5/35055), определяется порядок организации работы с обращениями 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), и ведения делопроизводства по ним в Коммунальном производственном унитарном предприятии «Гродненский завод по утилизации и механической сортировке отходов (далее - предприятие).

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".

3. Делопроизводство по обращениям граждан, юридических лиц, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее - заявители), осуществляется секретарем руководителя.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений (далее - книга), ведется централизованно.

## ГЛАВА 2

### ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

5. Обращения заявителей подаются в письменной, электронной форме, излагаются в устной форме в ходе личного приема, вносятся в виде замечаний и (или) предложений в книгу и регистрируются в день их поступления в порядке, установленном настоящей Инструкцией.

6. Электронные обращения направляются на предприятие посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес его электронной почты либо размещаются в специальной рубрике на его официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Отказ в приеме обращений заявителей не допускается.

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

7. Письменные и электронные обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным статьей 12 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц".

Письменные обращения граждан должны содержать:

наименование и (или) адрес предприятия либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес предприятия либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его места нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным частью первой, абзацами вторым - четвертым части второй либо абзацами вторым - пятым части третьей настоящего пункта, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

8. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу, осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной.

9. При поступлении на предприятие электронных обращений при необходимости может создаваться бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

10. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений заявителей содержит реквизиты согласно приложениям 1 и 2 к настоящей Инструкции.

Данные реквизиты могут использоваться для регистрации письменных и устных обращений, поступивших в ходе проведения личного и выездного приемов граждан.

11. 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.

12. Регистрационный штамп с указанием номера и даты поступления обращения располагается в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте первой страницы обращения или бумажной копии электронного обращения.

13. Регистрационный индекс присваивается в соответствии с принятой на предприятии системой регистрации документов и состоит из номера согласно номенклатуре дел, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения.

Например:

№ 01-15/К-345,

где 01-15 - номер дела по номенклатуре;

К - начальная буква фамилии автора;

345 - порядковый номер.

Регистрационный индекс может содержать другие обозначения, обеспечивающие систематизацию и сохранность обращений.

14. Повторным обращениям заявителей, поступившим на предприятие в течение календарного года, присваивается регистрационный индекс первого обращения.

15. Копии обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в одну и ту же организацию, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера.

16. Обращения заявителей, поступившие на предприятие из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

17. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение директору или уполномоченного им должностного лица (далее - руководители).

Поручения руководителей о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

18. При поступлении письменных, электронных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции предприятия, такие обращения в течение пяти дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителей в тот же срок либо остаются без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителей в тот же

срок с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Решение о направлении обращения в соответствии с компетенцией в другую организацию (орган), об оставлении его без рассмотрения по существу, о прекращении переписки принимают руководители.

19. Письменное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в случае, если заявителем не соблюдены требования, предъявляемые к обращению, в том числе:

текст обращения не поддается прочтению, либо в нем содержатся оскорбительные, нецензурные слова или выражения;

к письменному обращению, подаваемому представителем заявителя, не приложены документы, подтверждающие его полномочия;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе путем внесения в книгу, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

20. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления. Отзыв электронного обращения также осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления об отзыве обращения в электронном виде.

21. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителю.

22. Вся переписка по обращению ведется за номером, присвоенным ему при регистрации.

Ответы на обращения направляются заявителям на бланках установленного образца. Индекс ответа состоит из номера структурного подразделения или отдела, являющегося исполнителем по рассмотрению обращения, номера по номенклатуре дел, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера обращения.

Например:

№ 01-15/К-345,

где 01 - номер структурного подразделения;

15 - номер по номенклатуре дел;

К - начальная буква фамилии автора;

345 - порядковый номер.

Индекс ответов на обращения, оставленные в книге, должен содержать номер структурного подразделения, номер дела по номенклатуре и порядковый номер замечания или предложения.

Например: 01-16-8.

Данный индекс может быть дополнен другими обозначениями, необходимыми для удобства поиска документов.

Например:

01-16-8/книга.

23. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных

запросах, полученных документах, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективных обращений с подписями 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 о его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

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

24. Контроль за рассмотрением обращений заявителей ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, либо регистрационно-контрольных карточек, либо журналов.

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

25. 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.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители или уполномоченные им должностные лица.

26. Ответы предприятия на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

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

28. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные законодательством.

Срок рассмотрения обращений исчисляется со дня их регистрации.

Письменные и электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

29. Ответы на обращения заявителей подписываются руководителями или уполномоченными ими должностными лицами, излагаются на языке обращений и должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) должностных лиц предприятия, работников предприятия должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае если в письменных ответах на письменные обращения содержится решение о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, то в таких ответах указывается порядок их обжалования.

30. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема.

31. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются на адрес электронной почты заявителей. Письменные ответы на электронные обращения заявителей направляются в том в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить ему письменный ответ либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа принято руководителем или уполномоченным им лицом.

32. Письменные ответы могут не направляться заявителям в следующих случаях:

если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителя. Результаты рассмотрения таких обращений оформляются посредством совершения заявителем соответствующих записей, заверенных подписью заявителя и подтверждающих совершение этих действий;

если в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности. Такие обращения принимаются к сведению.

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

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

После решения вопросов, изложенных гражданином в книге, на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

### ГЛАВА 3

#### ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

34. 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, работы или учебы), либо наименование юридического лица или его места нахождения, не

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

35. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется в соответствии с приложением 3 к настоящей Инструкции.

36. Повторные обращения граждан рассматриваются в соответствии с действующим законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

Повторное обращение, в том числе внесенное в книгу, может быть оставлено без рассмотрения, если в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

37. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе "прямой телефонной линии", на предприятии ведется в порядке, установленном руководителем, с учетом требований постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 года N 667 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц" (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.07.2012, 5/36006).

При обращении на "прямую телефонную линию" гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представители юридических лиц - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

В ходе "прямой телефонной линии" гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению 4 к Инструкции.

О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе "прямой телефонной линии", граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в организации. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

#### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

38. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится директором и главным инженером

предприятия или лицами, исполняющими их обязанности, не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы.

Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на прием - о порядке ее осуществления размещается на предприятии в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

График личного приема и порядок проведения предварительной записи на личный прием устанавливает руководитель.

В случае отсутствия в день приема руководителя личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего прием, руководитель 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.

39. При устном обращении на личный прием к руководителю граждане, их представители, представители юридических лиц должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны также предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

Должностные лица, проводящие личный прием, не имеют права отказать гражданину в личном приеме при его обращении по вопросам, относящимся к компетенции организации, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с заявителем по этим вопросам была прекращена.

При проведении личного приема по решению руководителя для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекаться к их рассмотрению работники соответствующих подразделений, а также применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

При рассмотрении устного обращения ответ объявляется заявителю в ходе личного приема.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции предприятия, должностные лица разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения поднимаемых заявителем вопросов.

Если для решения вопроса, поднимаемого в устном обращении и относящегося к компетенции предприятия, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

40. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

не представлены документы, удостоверяющие личность заявителя, его представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителя заявителя;

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



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

41. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

42. Учет проводимых личных приемов и принятых в ходе приемов заявителей ведется в журналах по форме согласно приложению 5 к настоящей Инструкции. Допускается ведение делопроизводства по устным обращениям, поступившим в ходе приема, электронным, карточным, журнальным способом.

В журнале учета личных приемов заявителей в регистрационно-контрольных формах делается отметка о результатах рассмотрения, разрешения или движения обращений с последующим контролем их исполнения.

## ГЛАВА 5

### КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

43. Проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений на предприятии осуществляются уполномоченными лицами предприятия по распоряжению руководителя.

## ГЛАВА 6

### АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ

44. Ежемесячно в целях своевременного выявления причин, порождающих обращения заявителей, на предприятии проводятся изучение, анализ и систематизация содержащихся в обращениях вопросов, обобщение данных о количестве, характере обращений и принятых по ним решениях.

45. Ведомственная статистическая отчетность об обращениях граждан и юридических лиц представляется предприятием в ГО «ЖКХ Гродненской области» ежеквартально до 2-го числа месяца, следующего за отчетным периодом.

## ГЛАВА 7

### ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

46. Письменные и (или) электронные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной на предприятии номенклатурой дел.

47. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются ведущему специалисту по кадрам для централизованного формирования дел.

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

48. Письменные обращения заявителей, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

49. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле

самостоятельную группу.

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

50. При формировании дел с обращениями заявителей 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.

51. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения). Руководителем в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

52. 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.

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

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

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

Приложение 1  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями граждан и  
юридических лиц в Коммунальном  
производственном унитарном предприятии  
«Гродненский завод по утилизации  
и механической сортировке отходов»

Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации обращений  
граждан и юридических лиц

N \_\_\_\_\_  
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое 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 и приложений \_\_\_\_\_

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

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

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_ Срок исполнения \_\_\_\_\_

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

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

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о выдаче предписания, представления и его исполнении \_\_\_\_\_

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

Дата ответа заявителю \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_

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

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

Документ подшит в дело N \_\_\_\_\_

-----  
<\*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного  
регистрационного индекса.

Приложение 2  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями граждан и  
юридических лиц в Коммунальном  
производственном унитарном предприятии  
«Гродненский завод по утилизации  
и механической сортировке отходов»

Журнал учета обращений граждан и юридических лиц

№ п/п и дата поступл ения обращен ия	Ф.И.О. , адрес заявит еля	Корреспонден т (дата и № сопроводите льного письма)	Краткое содерж ание обраще ния	Резолюци я (исполнит ель)	Срок исполне ния	Ход рассмотр ения	Отметк а об исполне нии
1	2	3	4	5	6	7	8

к Инструкции об организации  
работы с обращениями граждан и  
юридических лиц в Коммунальном  
производственном унитарном предприятии  
«Гродненский завод по утилизации  
и механической сортировке отходов»

Информация о рассмотрении с выездом на место  
обращения N \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(дата проведения посещения)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. осуществляющего выход (выезд) на место)

\_\_\_\_\_  
(должность)

\_\_\_\_\_  
(информация о заявителе: Ф.И.О., адрес места жительства,  
телефон и пр. сведения)

\_\_\_\_\_  
(проблема, обозначенная заявителем)

Что выявлено в ходе посещения заявителя \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

к Инструкции об организации  
работы с обращениями граждан и  
юридических лиц в Коммунальном  
производственном унитарном предприятии  
«Гродненский завод по утилизации  
и механической сортировке отходов»

Образец регистрационно-контрольной карточки обращений граждан,  
поступивших в ходе личного и выездного приема граждан, а также  
"прямых" и "горячих линий"

№ \_\_\_\_\_  
(регистрационный индекс)

Ф.И.О. ведущего прием

\_\_\_\_\_

Ф.И.О. заявителя

\_\_\_\_\_

Адрес места жительства (работы, учебы), контактный телефон \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей  
юридических лиц)

\_\_\_\_\_

Дата поступления

\_\_\_\_\_

Содержание

\_\_\_\_\_

Резолюция

\_\_\_\_\_

Исполнитель

\_\_\_\_\_

Дата направления на исполнение \_\_\_\_\_

Срок исполнения

\_\_\_\_\_

Ход рассмотрения

\_\_\_\_\_

Результат рассмотрения

\_\_\_\_\_

Дата исполнения

\_\_\_\_\_

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

Документ подшит в дело

Приложение 5  
к Инструкции об организации  
работы с обращениями граждан и  
юридических лиц в Коммунальном  
производственном унитарном предприятии  
«Гродненский завод по утилизации  
и механической сортировке отходов»

**ЖУРНАЛ УЧЕТА ЛИЧНОГО ПРИЕМА  
ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

N п/п	Дата проведен ия приема	Ф.И.О., адрес заявител я	Краткое содержан ие обращен ия	Фамилия, имя, отчество,  должность лица, проводивш его прием	Резолюция исполнител ь)	Ход рассмот рения	Отметка о результатах приема (принятии письменного обращения), отметка об исполнении (дата и N ответа)
1	2	3	4	5	6	7	8