

**DAN**

Общество с ограниченной ответственностью  
«ДанТочкаБай»

**.by**

ИНСТРУКЦИЯ

12.05.2025 № 01-00/4

Минск

УТВЕРЖДЕНО

протокол заседания общего собрания  
учредителей ООО от [12.05.2025](#)

# О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в обществе

В дело 01-00

√ \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Bukach Stanislaw [mail@bukach.com](mailto:mail@bukach.com)

21.11.25 dan.by[2025.05.12-04!12-300]01-00

Настоящая инструкция определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (Обращения) в обществе с ограниченной ответственностью «ДанТочкаБай» (Общество).

Инструкция разработана Букач С. О. как продолжение к «Инструкции по делопроизводству» Общества от 12.05.2025 № 1 (Инструкция).

Нормативные ссылки:

1. Закон Республики Беларусь от [18 июля 2011 года № 300-З](#) (Закон).
2. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от [30 декабря 2011 года № 1786](#) «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (Постановление).
3. Инструкция «По делопроизводству» в ООО «ДанТочкаБай» от [12 мая 2025 г. № 1](#) (Инструкция).
4. Альбом «Унифицированных форм документов» в ООО «ДанТочкаБай» от [12 мая 2025 г. № 2](#) (Альбом).
5. Регламент «Электронного документооборота» в ООО «ДанТочкаБай» от [12 мая 2025 г. № 3](#) (Регламент).

1. Действие настоящей Инструкции не распространяется на делопроизводство по обращениям, 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, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.
2. 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.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесённым в книгу замечаний и предложений, а также делопроизводство по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ведётся в Обществе централизованно.

3. Ответственность за организацию работы с обращениями возлагается на уполномоченное должностное лицо, назначаемое приказом директора Общества.
4. Поступающие в Общество обращения, в том числе принятые на личном приёме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.  
Обращения, поступившие в Общество в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.  
К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других лиц (копии доверенности, решения суда, акта государственного органа, других документов).
5. Регистрация обращений, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в соответствии с Регламентом по электронному документообороту в Обществе (гл. [12](#), [13](#)) и Инструкцией по делопроизводству в Обществе ([п. 153](#) «Приём, регистрация и исполнение входящих документов») отделом документационного обеспечения в лице ответственного делопроизводителя (ОД).
6. КФ регистрации обращений в Хранилище содержит реквизиты согласно Альбома код формы [12-360-01](#).  
В КФ могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учёта, поиска и анализа работы по обращениям.  
Из КФ могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.
7. Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.
8. Для организации работы с электронными обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц на официальном сайте

Общества размещена специальная рубрика «Электронное обращение и личный приём» по адресу <https://dan.by/info/appeal/> в составе раздела «Инфоцентр», расположенного на главной странице официального сайта. Обращения, поданные через данную страницу, поступают на адрес ОД.

После получения электронного обращения ОД проверяется правильность заполнения обращения и создается бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

9. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, проставляемом в правом нижнем углу или на другом свободном от текста листе первой страницы обращения.

9.1. Регистрационный индекс обращения состоит из индекса дела по номенклатуре дел, в котором будет храниться обращение, порядкового регистрационного номера, присваиваемого в пределах делопроизводственного дня и начальной буквы фамилии заявителя в верхнем регистре (прописное написание).

Например:

01-35/16-Б

9.2. При регистрации коллективных обращений заявителей в регистрационный индекс включается буквенно обозначение «К» (коллективное) в верхнем регистре (большая буква К). После буквы указывается число обратившихся.

Например:

01-35/16-К-4

9.3. При регистрации анонимных сообщений в регистрационный индекс включается буквенно обозначение «А».

Например:

01-35/16-А

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

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в пятидневный срок со дня их регистрации направляются Обществом в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

9.4. Регистрационный индекс ответов (уведомлений) на обращения состоит из регистрационного индекса, присвоенного обращению при поступлении, дополненного индексом структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения и подготовку ответа по нему.

Например:

01-35/16-Б-01

- 9.5. Регистрационный индекс ответов (уведомлений) направленных заявителю на замечание и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, состоит из индекса дела, в котором будет храниться копия обращения и порядкового регистрационного номера, присваиваемого в пределах делопроизводственного дня.

Например:

01-35/14-В

- 9.6. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в Общество, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

Например:

01-35/16-Б-(2)

- 9.7. При подаче заявителем в Общество 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.

- 9.8. Обращения заявителей, поступившие в Общество из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются, как поручения вышестоящих органов.

- 9.9. Повторным обращениям при их поступлении в Общество присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

Над регистрационным штампом делается отметка «Повторно» и сотрудниками отдела документационного обеспечения подбираются предшествующие документы за период, как правило, не более 2-х последних лет.

10. После регистрации обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, передаются на рассмотрение директору Общества. Поручения о дальнейшем рассмотрении обращения оформляются в форме резолюций-задач, которые отражаются в группе КФ Хранилища.
11. Ход рассмотрения обращений (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, составление 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 точно и своевременно отражаются в КФ.

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

12. Директор общества и руководители по курируемым направлениям осуществляют контроль за качеством рассмотрения обращений.

Контроль за рассмотрением обращений в Обществе осуществляется ОД через Хранилище.
  13. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, остаются на контроле.

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 статьях 10, 15 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимается директором Общества и руководителями по курируемым направлениям.
  14. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.
  15. При оставлении обращения без рассмотрения по существу или отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.
  16. Организация личного приёма граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (Личный приём) директором и руководителями Общества возлагается на ОД. Личный приём директором и руководителями Общества, другими должностными лицами, как правило, ведется по предварительной записи. Информация о месте проведения личного приёма и порядке осуществления предварительной записи на личный приём размещается на официальном сайте Общества в разделе «Электронное обращение и личный приём» по адресу <https://dan.by/info/appeal/> в составе раздела «Инфоцентр», расположенного на главной странице официального сайта, а также на информационных стенах.
- Сведения о ходе и результатах обращений заявителей, поступивших на личном приёме, вносятся в книгу личного приёма граждан (см Альбом код ф. [12-375-01](#)).
- Ведение книги личного приёма граждан может осуществляться в электронном виде в Хранилище согласно формы Альбома.
- График личного приёма директором и руководителями Общества, руководителями структурных подразделений утверждается ежегодно приказом директора.
- При устном обращении заявители должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

О результатах рассмотрения обращений сообщается заявителю в установленные пунктом 19 настоящей Инструкции сроки, о чём делается запись в книге личного приёма граждан.

17. Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней со дня их регистрации в Обществе, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь. При необходимости проведения специальной проверки, истребовании дополнительной информации директор и руководство Общества могут продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с уведомлением об этом заявителя в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращения.

Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приёма. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в книге личного приёма граждан.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона.

18. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приёма, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесённые в книгу замечаний и предложений, подписываются директором Общества или руководителями по курируемым направлениям.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются директором Общества или руководителями по курируемым направлениям и остаются в делопроизводстве Общества.

19. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

20. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются после исполнения в ОД для централизованного формирования дел в соответствии с утвержденной номенклатурой дел Общества.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний предложений.

21. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нём вопросов отделом документационного обеспечения 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 рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомлении) заявителю, остающейся у ОД, проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

22. Формирование дел у исполнителей запрещается.

Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года в одно дело. 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.

23. 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). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.
24. Сроки хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет ЭГК (в случае неоднократного обращения 5 лет ЭПК с даты последнего обращения). Предложения по улучшению деятельности Общества, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества — постоянно).
- Ответственность за сохранность документов по обращениям возлагается на ОД.
25. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях
26. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив Общества через год после завершения делопроизводства по ним.
27. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту её ведения, а по истечении календарного года — в течение 5 лет в архиве Общества.
28. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение:

1. Лист ознакомления с инструкцией «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц» в ООО на 1 л. в 1 экз.