

РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Э.Н.ДАВЫДОВА,
эксперт-консультант БелНИИДАД

Материал подготовлен с использованием
правовых актов по состоянию
на 2 апреля 2018 г.

Рассмотрение обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее - заявители) осуществляется в порядке и сроки, установленные [Законом об обращениях](#) и иными актами законодательства.

Обращения заявителей независимо от того, в какую организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией ([подп. 1.1 п. 1 Указа N 498](#)):

в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.

Процесс рассмотрения обращений заявителей состоит из нескольких этапов.

1. Выяснение, относится ли вопрос, поставленный в обращении, к компетенции организации, в которую направлен.

2. Выяснение, требует ли вопрос в соответствии с требованием [подп. 1.1 п. 1 Указа N 498](#) первоначального рассмотрения в организации в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой он возник.

3. Определение порядка разрешения вопроса по существу.

4. Определение исполнителя.

5. Установление срока исполнения.

6. Непосредственное решение вопросов, поставленных в обращении.

7. Подготовка и направление ответа заявителю.

Таким образом, при организации работы с поступившим обращением заявителя прежде всего должно быть определено, будет ли оно решено организацией, его получившей, либо направлено по назначению в организацию в соответствии с ее компетенцией.

Зарегистрированное письменное обращение или бумажная копия электронного обращения передаются на рассмотрение руководителю организации, который принимает решение о порядке исполнения обращения, определяет исполнителей, а также решает, подлежит ли обращение постановке на особый контроль. Решение руководителя оформляется в виде резолюции.

Например:

Митюкову А.В.

Для рассмотрения и подготовки ответа.

Срок исполнения

Подпись автора резолюции

Дата

или

Смирновой И.П.

1. Провести проверку правильности заключения контрактов в ...При выявлении фактов нарушений внести предложения по их устранению.

2. По результатам проверки подготовить ответ заявителю.

Срок исполнения

Подпись автора резолюции

Дата.

При поступлении электронных обращений заявителей резолюция оформляется на бумажной копии этого обращения. При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения руководителей организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота. Также резолюция может быть оформлена на отдельном листе бумаги. При оформлении резолюции на отдельном листе бумаги он сканируется и помещается в АС ДОУ либо текст резолюции переносится в РКК АС ДОУ.

При внесении резолюции в книгу замечаний и предложений она может быть оформлена руководителем организации как непосредственно в книге замечаний и предложений, так и на копии страницы книги замечаний и предложений с записью гражданина. В этом случае данная резолюция с копии страницы книги замечаний и предложений переносится в книгу замечаний и предложений уполномоченным должностным лицом, ответственным за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

По письменному и (или) электронному обращению заявителей принимается одно из следующих решений: о рассмотрении в организации или направлении для рассмотрения в подчиненные (входящие в состав, систему) организации; о направлении для рассмотрения в организацию в соответствии с ее компетенцией; о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу, об оставлении обращения без рассмотрения по существу, о принятии обращения к сведению, если не требуется направление ответа.

Срок исполнения в резолюции допускается не указывать, если для исполнения обращения устанавливается типовой срок, предусмотренный [ст. 17](#) Закона об обращениях (не более одного месяца, а в случаях, не требующих дополнительного изучения и проверки, - не более 15 дней). Такой срок исполнения исчисляется в календарных днях. При необходимости совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получения информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное

уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Срок рассмотрения обращений заявителей исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации.

Если заявителю направляется уведомление о направлении обращения по компетенции, об исполнении предписания о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, и др., срок исполнения исчисляется в рабочих днях.

Если заявитель не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения в организации, он может направить обращение в вышестоящую организацию для проверки. При наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении заявителя вопросов вышестоящая организация рассматривает обращение по существу либо выдает подчиненной (входящей в состав, систему) организации обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца, и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

Как правило, на обращении не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются лишь в том случае, когда они детализируют порядок исполнения.

Все указания руководителя о порядке исполнения обращения, срок исполнения переносятся в регистрационно-контрольную форму.

После разрешения вопросов, изложенных в обращении, заявителям готовится ответ. Ответы (уведомления) на обращения заявителей оформляются на бланке для письма, разрабатываемом в соответствии с установленными требованиями.

Например:

Государственный герб
Республики Беларусь
(эмблема)

Найменне вышэйшая арганізацыя Найменне арганізацыі Найменне структурнага падраздзялення Паштовы адрас Камунікацыйныя даныя Камерцыйныя даныя _____ N _____ На N _____ ад _____	Наименование вышестоящей организации Наименование организации Наименование структурного подразделения Почтовый адрес Коммуникационные данные Коммерческие данные
--	---

Ответы (уведомления) на обращения заявителей, отправляемые по электронной почте, в форме электронных документов оформляются согласно [приложению 21](#) к Инструкции по делопроизводству.

Например:

Найменне вышэйстаячай арганізацыі Найменне арганізацыі Паштовы адрас e-mail Камунікацыйныя даныя Камерцыйныя даныя _____ N _____ На N _____ ад _____	Наименование вышестоящей организации Наименование организации Почтовый адрес e-mail Коммуникационные данные Коммерческие данные
---	--

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью руководителей организаций или уполномоченных ими должностных лиц.

При отсутствии в организации средств электронной цифровой подписи для подписания ответа в электронном виде (электронного документа) его необходимо распечатать, представить на подпись руководителю организации (уполномоченному лицу). В таком случае ответы (уведомления) на обращения заявителей могут оформляться на бланке для письма.

Согласно [СТБ 6.38-2016](#) "Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" реквизит "Адресат" в ответах (уведомлениях) на обращения граждан оформляется в соответствии [Правилами](#) оказания услуг почтовой связи общего пользования, утвержденными постановлением Совмина от 07.09.2004 N 1111: вначале указываются фамилия и инициалы (собственное имя, отчество (если таковое имеется)) получателя, затем - почтовый адрес.

Например:

Иванченко Н.В.

ул. Вишневая, д. 25

220020, г. Минск

или

Соколовой Е.В.

ул. Короля, д. 16, кв. 33

223120, п/о Логоза

Логойского р-на

Минской обл.

При направлении ответа (уведомления) на электронное обращение заявителя по электронной почте в реквизите "Адресат" указываются официальный адрес электронной почты юридического лица или адрес электронной почты гражданина, а в реквизите "Подпись" - фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы (уведомления) на обращения.

Ответ заявителю должен содержать конкретную информацию по каждому из поставленных в обращении вопросов.

Типовая форма ответа на обращения не установлена. Как правило, текст ответа на обращение начинается словами:

"Рассмотрев жалобу, поступившую в _____,
(наименование организации)
сообщаем следующее: ..."; " _____ рассмотрено Ваше
(наименование организации)
обращение по вопросу _____. Сообщаем следующее: ...";
(изложение вопроса)

"Ваше обращение, поступившее в _____,
(наименование организации)
рассмотрено. По существу вопросов, содержащихся в обращении, сообщаем: ...";

"Ваше повторное обращение о _____
(изложение вопроса)
рассмотрено в _____. В результате дополнительно
(наименование организации)
принятых мер _____";
(изложение результатов рассмотрения)

"Ваше обращение, направленное в _____,
(наименование организации)
по ее поручению рассмотрено в _____";
(наименование организации)

"По поручению _____ Ваше обращение
(наименование организации)
рассмотрено в _____. По итогам рассмотрения сообщаем:
(наименование организации)
_____";
(изложение результатов рассмотрения)

"По вопросам, содержащимся в Вашем обращении, сообщаем: _____";
(изложение результатов рассмотрения)

"В ответ на Ваше обращение сообщаем, что ...".

Возможны ситуации, когда поступившее в организацию обращение заявителя не относится к ее компетенции, или в обращении содержатся вопросы, относящиеся к деятельности нескольких организаций (ст. 10 Закона об обращениях), или обращение не рассматривалось ранее в соответствии с компетенцией согласно подп. 1.1 п. 1 Указа N 498.

Если в обращении заявителя содержатся вопросы, требующие решения различных компетентных органов, руководитель организации рассматривает вопросы, относящиеся к его компетенции, а соответствующим организациям в течение пяти рабочих дней пересылаются копии обращений с сопроводительным письмом.

Пример оформления сопроводительного письма
о пересылке копии обращения гражданина

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшая
арганізацыя
Найменне арганізацыя
Паштовы адрас
Камунікацыйныя даныя
Камерцыйныя даныя

Наименование вышестоящей
организации
Наименование организации
Почтовый адрес
Коммуникационные данные
Коммерческие данные

29.06.2016 N 2-3/50-И-49
На N _____ ад _____

Адресат

Направляем для рассмотрения по вопросам, входящим в Вашу компетенцию, копию обращения гражданина Агеева Н.С.

О результатах рассмотрения просим информировать заявителя.

Приложение: на 3 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации

Подпись

Расшифровка подписи

При этом заявитель в тот же срок уведомляется, в какую организацию и по решению каких вопросов копия его обращения была направлена для исполнения.

Пример оформления уведомления гражданину
о пересылке копии его обращения для исполнения

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйстаячай
арганізацыі
Найменне арганізацыі
Паштовы адрас
Камунікацыйныя даныя
Камерцыйныя даныя
29.06.2016 N 2-3/И-49-Ув
На N _____ ад _____

Наименование вышестоящей
организации
Наименование организации
Почтовый адрес
Коммуникационные данные
Коммерческие данные
Адресат

По вопросам, изложенным в Вашем обращении и относящимся к компетенции _____,
(наименование организации), сообщаем следующее: _____

(изложение решения вопроса)

Решение других вопросов, поставленных в обращении, входит в компетенцию _____,
(наименование организации), на рассмотрение которой направлена копия Вашего обращения.

Наименование должности
руководителя организации

Подпись

Расшифровка подписи

Если обращение заявителя не относится к компетенции организации или оно не было рассмотрено ранее в порядке, установленном подп. 1.1 п. 1 Указа N 498, в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, такое обращение в подлиннике или в электронном виде должно быть направлено на рассмотрение в иную организацию в соответствии с ее компетенцией. В этом случае в организации, получившей обращение, не относящееся к ее компетенции, остается копия этого обращения. При этом заявитель также уведомляется в установленном порядке о направлении его обращения по компетенции.

Если переславшей организации необходимо иметь информацию о результатах рассмотрения переданного обращения, в тексте сопроводительного письма дополнительно указывается о необходимости уведомления вышестоящей организации о принятом решении.

Пример оформления сопроводительного письма
о пересылке обращения гражданина с уведомлением
вышестоящей организации о принятом решении

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшая
арганізацыі
Найменне арганізацыі
Паштовы адрас
Камунікацыйныя даныя
Камерцыйныя даныя
05.07.2016 N 4-5/30-Р-73
На N _____ ад _____

Наименование вышестоящей
организации
Наименование организации
Почтовый адрес
Коммуникационные данные
Коммерческие данные
Адресат

Направляем заявление гражданки Ивановой А.П. об утрате нанимателем
_____ документов по личному составу,
(наименование организации)
подтверждающих ее работу в данной организации и необходимых для начисления
пенсии.

О результатах рассмотрения заявления просим сообщить гражданке Ивановой А.П. и управлению по труду, занятости и социальной защите
Минского райисполкома в установленный законодательством срок.

Приложение: на 5 л. в 1 экз.

Наименование должности
руководителя организации

Подпись

Расшифровка подписи

Сидорова 200 00 00.

При отсутствии в обращении заявителей каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства,
недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не
направляются (при этом обращения должны быть зарегистрированы).

После исполнения организацией обращений, пересланных из вышестоящей организации, в том числе с предписанием о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении заявителя, вышестоящей организации направляется уведомление в течение трех рабочих дней, в котором указываются сведения о результатах рассмотрения и направлении ответа заявителю.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя (п. 1 ст. 24 Закона об обращениях).

Если для принятия решения необходимо получение дополнительной информации, направляется запрос в соответствующую организацию.

Пример оформления запроса сторонней организации
о предоставлении дополнительной информации
для рассмотрения обращения гражданина

Государственный герб
Республики Беларусь

Найменне вышэйшая
арганізацыі
Найменне арганізацыі
Паштовы адрас
Камунікацыйныя даныя
Камерцыйныя даныя
25.06.2016 N 4-5/100-Г-55
На N ад _____

Наименование вышестоящей
организации
Наименование организации
Почтовый адрес
Коммуникационные данные
Коммерческие данные
Адресат

В _____ (наименование организации) поступило обращение гражданина Григоровича С.С. В связи с возникающими в процессе рассмотрения обращения вопросами просим выслать в наш адрес сведения о _____ (перечень запрашиваемых сведений).

Наименование должности
руководителя организации

Подпись

Расшифровка подписи

Сведения о направляемых в процессе рассмотрения запросах, полученных документах фиксируются в строке (графе) регистрационно-контрольной формы "Ход рассмотрения".

Например:

Направлен запрос в Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь от 25.06.2016 N 4-5/100/Г-55. Получен ответ Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 04.07.2016 N 6-8/201.

При направлении копии обращения с сопроводительным письмом, запросов в другие организации определяются порядок и место регистрации этих писем. Направляемые письма и получаемые из других организаций ответы на запрашиваемые сведения, необходимые для рассмотрения обращения, регистрируются у уполномоченного должностного лица, ответственного за ведение делопроизводства по обращениям заявителей. В таком случае непосредственно этим лицом могут вестись регистрационные формы по учету входящих и исходящих документов, связанных с рассмотрением обращений.

Например, дело, в которое формируются обращения и документы, связанные с их рассмотрением, включено в номенклатуру дел под индексом "4-5". Соответственно регистрационный индекс письма-запроса может быть "4-5/100". В регистрационный индекс такого письма, кроме индекса дела по номенклатуре дел "4-5" и порядкового исходящего регистрационного номера "100", в качестве дополнительной составной части может быть включен и регистрационный индекс обращения, по рассмотрению которого ожидается получение ответа, "Г-55" (например, "4-5/100/Г-55"). При получении ответа достаточно легко можно будет установить, к решению какого именно обращения он относится.

В соответствии со [ст. 21](#) Закона об обращениях повторные обращения заявителей, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и заявителям были даны ответы в установленном порядке, рассмотрению не подлежат. В этом случае заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по данному вопросу прекращается. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Не подлежат рассмотрению и обращения заявителей, оформленные с нарушением требований [ст. 12](#) Закона об обращениях.

В случае наличия указанных в данной статье Закона об обращениях граждан и юридических лиц нарушений при оформлении обращений заявителей руководитель организации, в которую поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо принимает решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу. Организация в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, письменно за подписью руководителя организации (уполномоченного им должностного лица) направляет заявителю уведомление о причинах оставления обращения без рассмотрения по существу и возвращает ему оригиналы

документов, приложенных к обращению. При этом порядок обжалования не указывается.

Если обращения заявителей подлежат рассмотрению только в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю, а также иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, организация также разъясняет, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, рассматриваются даже при условии их анонимности и в течение пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Ответ на обращение должен быть конкретным, обоснованным и охватывать весь круг вопросов, поднятых в обращении. Если факты, изложенные в обращении, подтверждены проверкой, то необходимо подробно сообщить о тех мерах, которые приняты для ликвидации указанных нарушений.

Особенно важна обоснованная мотивировка отказа, поскольку ее отсутствие порождает повторные обращения. Отказ не должен ограничиваться фразой "Удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным". Если просьба является необоснованной, следует доказать ее необоснованность, разъяснить существующий порядок рассмотрения подобных просьб, сославшись на соответствующий акт законодательства. В таком случае в ответе заявителю в конце письма следует написать, например: "Основание: постановление Совета Министров Республики Беларусь от _____ N _____".

Если по первоначальному обращению заявителя не было принято необходимых мер, в ответе на повторное обращение следует указать причины, по которым не было принято действенного (исчерпывающего) решения по первоначальному обращению (отсутствие материально-технической базы, финансовых средств и др.).

Письменные ответы (уведомления) на обращения заявителей могут подписываться руководителем организации или уполномоченными им должностными лицами организации. Этот порядок должен быть закреплен в соответствующих локальных нормативных правовых актах. Так, например, уполномоченные должностные лица могут подписывать сопроводительные письма о направлении обращений на рассмотрение в какую-либо организацию, к компетенции которой относится рассмотрение данных обращений по существу, и письма об уведомлении об этом заявителей; сопроводительные письма о рассмотрении анонимного обращения, содержащего информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы; направляемые в подчиненные (входящие в состав, систему) организации запросы об истребовании документов, необходимых для рассмотрения обращений.

Контроль за исполнением обращений заявителей осуществляет, как правило, уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям заявителей, а также уполномоченное должностное лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

Контроль за рассмотрением обращений заявителей в организациях ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, либо РКК, либо журналов.

Для контроля за сроками исполнения обращений заявителей может использоваться экземпляр РКК, заполняемый этими уполномоченными должностными лицами. РКК систематизируются в контрольной картотеке по срокам исполнения, указанным в резолюции руководителя. Если срок исполнения в резолюции руководителя не указан, то он должен не превышать одного месяца, а в случаях, не требующих дополнительного изучения и проверки, - не более 15 дней. При продлении срока исполнения РКК переносится в соответствующий раздел картотеки согласно новому сроку. В такой контрольной картотеке РКК на обращения заявителей, находящиеся на контроле, могут систематизироваться по предшествующим месяцам календарного года. РКК на неисполненные в установленный срок обращения заявителей систематизируются в отдельном разделе контрольной картотеки.

РКК на исполненные обращения заявителей систематизируются в справочные и контрольные картотеки и (или) автоматизированные базы (банки) данных в соответствии с порядком, установленным в организации (по алфавитному (первым буквам фамилий граждан), тематическому (структурному), региональному (географическому) или номинальному (по виду обращений) принципам).

Это позволит в дальнейшем провести более эффективный анализ соблюдения в организации установленных законодательством сроков рассмотрения обращений заявителей.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут использоваться те же регистрационно-контрольные формы, которые используются для контроля за сроками исполнения обращений, изложенных в письменной, устной или электронной форме. Также в этих целях можно после графы "Дата внесения замечания и (или) предложения" указывать срок исполнения замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений. Это обеспечит своевременное внесение записи об исполнении замечания и (или) предложения, внесенного в книгу замечаний и предложений, так как дата, указанная в графе "Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения", не должна быть внесена позднее срока исполнения такого обращения.

При небольшом объеме поступающих обращений заявителей контроль за сроками их исполнения может осуществляться и по соответствующему журналу. При использовании журнальной формы регистрации обращений заявителей контроль за сроками их исполнения может осуществляться с применением РКК установленной формы.

В том случае, когда поступающие в государственный орган, иную государственную организацию электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа, иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения заявителей, могут размещаться на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. Срок рассмотрения таких обращений - 15 дней, не относящихся к компетенции - 5 дней.

На каждом письменном обращении заявителя, бумажной копии электронного обращения после окончательного решения поставленных в нем вопросов должна быть сделана отметка об исполнении документа и направлении его в дело. В соответствии с [Инструкцией](#) по делопроизводству и [СТБ 6.38-2016](#) "Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов" она располагается на нижнем поле первого листа документа слева и включает слова "В дело", индекс дела по номенклатуре дел, в которое будет подшито обращение, данные о документе-ответе (вид, дата и индекс), собственноручную подпись исполнителя или руководителя структурного подразделения - исполнителя, дату направления обращения в дело.

Например:

В дело 4-5

Подготовлен ответ

20.05.2013 N 4-5/A-45

Подпись

20.05.2016.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется и на повторных обращениях в случае прекращения переписки с автором такого обращения.

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 форме. При отзыве электронного обращения отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется на бумажной копии электронного обращения или на письменном заявлении об отзыве заявления.

После рассмотрения электронного обращения информация, содержащаяся в реквизите "Отметка об исполнении и направлении в дело", отражается в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе либо в массиве регистрационно-учетных данных, учет и управление которыми осуществляются с помощью АС ДОУ.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело при исполнении письменных обращений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений, проставляется на копии ответа, направленного гражданину.

После рассмотрения обращений, поданных в устной форме, в регистрационно-контрольных формах проставляется отметка об объявлении ответа в ходе личного приема.

Отметка об исполнении документа и направлении его в дело проставляется на документе после его исполнения и является свидетельством завершения работы над ним.
