

УТВЕРЖДАЮ
Начальник отдела образования,
Вороновского райисполкома
В. ВЛюленко

Инструкция о порядке ведения
делопроизводства по обращениям граждан
и юридических лиц в отделе образования,
Вороновского районного исполнительного
комитета

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в отделе образования, Вороновского районного исполнительного комитета (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Инструкцией о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете от 21.05.2012 № 271, Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852) и во исполнение пункта 4 постановления 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, индивидуальных предпринимателей».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и юридических лиц (далее – обращения), порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в отдел образования, Вороновского районного исполнительного комитета (далее – отдел).

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, рассматриваемым в порядке конституционного, уголовного, уголовно-процессуального, гражданского, гражданского процессуального, хозяйственного процессуального законодательства, производства по делам об административных правонарушениях, законодательства об административных процедурах, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами

Республики Беларусь установлен иной порядок их направления и рассмотрения.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями возлагается на начальника отдела, руководителей учреждений образования района.

5. За нарушение законодательства об обращениях должностные лица отдела несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6. Делопроизводство по обращениям, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в отделе ведётся централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на главного специалиста отдела.

ГЛАВА 2 УЧЕТ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7. Учет обращений осуществляется с использованием одной из следующих форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках) (далее – РКК), журнальной с графами, аналогичными реквизитам РКК.

8. Автоматизированный (электронный) учет обращений ведется по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции, РКК обращений – по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

Количество экземпляров РКК определяется исходя из необходимости обеспечения учета, контроля, поиска, анализа работы по обращениям.

9. Все обращения, поступившие в отдел, регистрируются в день их поступления главным специалистом.

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

При поступлении в отдел электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации обращений.

В правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте этой страницы ставится регистрационный штамп, в котором указывается дата регистрации и регистрационный индекс обращения.

10. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера обращения и других обозначений, обеспечивающих систематизацию, анализ и сохранность обращений. При регистрации коллективных обращений в их индекс включаются буквенные обозначения «Кол», анонимных – «Ан».

11. Конверты от поступивших обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или

когда дата почтового штампа служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

12. Сопроводительные письма к обращениям, поступившие из вышестоящих государственных органов, средств массовой информации, регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

В РКК, журнале указывается, откуда поступило письмо, дата и номер сопроводительного письма.

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

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

14. Письменным обращениям, полученным от граждан, их представителей, представителей юридических лиц на личном приеме, присваивается очередной регистрационный номер. Рассмотрение одного или нескольких поставленных в ходе личного приема и указанных в письменном обращении вопросов осуществляется одновременно согласно резолюции руководства, указанной в карточке личного приема.

15. Повторным обращениям при их поступлении в отдел присваивается очередной регистрационный индекс.

16. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, поступившие в отдел, предварительно анализируются главным специалистом и направляются начальнику для наложения резолюции.

В случаях когда в письменных обращениях, поступивших в отдел, содержатся вопросы, не относящиеся к его компетенции, или в них одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), то по решению начальника отдела в течение пяти дней обращения направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляются заявители в тот же срок либо в тот же срок обращения оставляются без рассмотрения по существу и уведомляются об этом заявители с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

17. Письменные обращения, поступившие в отдел, направляемые для рассмотрения по компетенции в учреждения образования, могут быть поставлены на контроль.

18. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут являться содержащиеся в них:

сведения о нарушении прав, свобод и охраняемых законом интересов граждан, юридических лиц;

просьбы об оказании помощи или поддержки недостаточно социально защищенным гражданам;

вопросы по общественно значимым проблемам.

На контроль берутся также все коллективные обращения.

19. Поручения по обращениям начальника отдела отражаются в форме резолюций. На обращениях не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются, если в них детализируется порядок исполнения.

20. В случаях, когда резолюцией начальника отдела определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за разрешение обращения и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

Первому исполнителю соисполнители резолюции представляют материалы рассмотрения не позднее, чем за три рабочих дня до истечения контрольного срока.

В случае, когда срок исполнения обращения определяется с использованием предлога «до» или «к», указанная за ним дата является крайней датой исполнения.

21. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных в пункте 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Решение об оставлении обращения без рассмотрения в пятидневный срок со дня его регистрации принимает начальник отдела путем подписания и направления сопроводительного письма и возвращения обращения и оригиналов документов, приложенных к нему, при наличии сведений об авторе и данных о месте жительства.

22. Решение о рассмотрении анонимных обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо об ином правонарушении, принимает начальник отдела.

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

ГЛАВА 3 РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

23. Обращения, поступившие в отдел и рассмотренные начальником отдела, направляются главным специалистом исполнителям для принятия мер реагирования и подготовки ответов заявителям согласно резолюциям.

24. Должностные лица отдела обязаны:

соблюдать требования, установленные актами законодательства Республики Беларусь об обращениях, настоящей Инструкцией;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

в случае поступления обращения, автор которого не удовлетворен результатами его рассмотрения подчиненным (подотчетным) органом или организацией, проверить содержащиеся в обращении сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассмотреть обращение по существу либо выдать компетентным органам (организациям) обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении вопросов, предусмотренное пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», по форме согласно приложению 3 к настоящей Инструкции;

принимать законные и обоснованные решения по обращениям;

при поступлении предписания вышестоящего государственного органа исполнить его в указанный в предписании срок, но не более одного месяца, и в течение трех дней с момента его исполнения сообщить об этом органу, а также уведомить автора обращения;

письменно информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, аргументировав их принятие;

разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям;

осуществлять контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов граждан и юридических лиц;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан и юридических лиц;

изучать, анализировать и систематизировать работу с обращениями, содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению выявленных нарушений и недостатков;

размещать на официальном сайте отдела ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

25. Предписания направляются почтовыми отправлениями или электронной почтой. Контроль за исполнением предписания осуществляет главный специалист.

Отметка о выдаче предписания и его исполнении вносится в РКК.

26. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию отдела, рассматриваются с выездом на место нахождения объекта, являющегося предметом обращения, и встречей с заявителями.

27. Обращения, содержащие вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции отдела, решаются безотлагательно.

28. При рассмотрении повторных обращений исполнители обязаны установить причины повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений, принять соответствующие меры по привлечению виновных лиц к ответственности согласно законодательству Республики Беларусь.

Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства и по которым имеются результаты исчерпывающих проверок и заявителям даны ответы в установленном порядке, рассмотрению не подлежат. При этом гражданам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

29. Решение о прекращении производства по повторным обращениям, поступившим в отдел, принимается начальником отдела на основании предложений исполнителя (исполнителей).

30. Решение об оставлении без рассмотрения обращений, поступивших в отдел, принимает начальник отдела по заключению исполнителя (исполнителей).

31. Начальник отдела, исходя из объема разрешаемых вопросов, может установить сокращенный срок рассмотрения обращений.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы 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 обращения по существу.

32. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в установленные законодательством сроки.

33. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в отдел, принимается начальником отдела.

34. Обращения, поступившие в отдел с сопроводительными письмами, предписаниями или поручениями вышестоящих государственных органов (должностных лиц) с требованием сообщить о результатах рассмотрения обращений, берутся на особый контроль.

35. Контроль за соблюдением установленного срока рассмотрения обращений и исполнением поручений по ним, предписаний возлагается на главного специалиста.

36. В случаях, когда обращения взяты на контроль по решению начальника отдела, главным специалистом направляются сообщения об этом исполнителям с указанием срока контроля.

37. По обращениям, направленным в отдел с предписаниями, сопроводительными письмами вышестоящих государственных органов (должностных лиц) и находящимся на особом контроле, главным специалистом направляются исполнителям напоминания о приближении срока контроля за пять дней до его истечения.

38. Ответы на обращения, подготовленные ответственными исполнителями согласно резолюциям, подписывает начальник отдела.

39. Ответы в вышестоящие государственные органы по обращениям, в том числе направленные с предписаниями, подписывает начальник отдела.

40. Ответы вышестоящим должностным лицам, завизированные заместителем (заместителями) начальника отдела, по вопросам, входящим в их компетенцию, подписывает начальник отдела.

41. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы (вышестоящим должностным лицам), по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения обращения, отметка об исполнителе, его номер телефона.

42. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации. Ответы на обращения направляются на бланках установленного образца.

43. После окончания проверки изложенных в обращениях доводов, обстоятельств и исполнения принятого решения обращения с копиями ответов, подписанных (завизированных) исполнителями, указанными в резолюциях, и документами, связанными с подготовкой ответов, возвращаются главному специалисту. Вся информация о ходе и об итогах рассмотрения обращений заносится в РКК либо в журнал.

44. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка «В дело», указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

45. Переписка по обращениям хранится у главного специалиста отдельно от других документов. Обращения, ответы на них и другие документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, дела формируются в течение календарного года.

46. Электронные обращения, поступившие в отдел посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты отдела либо размещенные в специальной рубрике на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, установленных статьей 25 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

ГЛАВА 4

РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

47. Обязанность по организации работы с книгой замечаний и предложений (далее – книга) в отделе возлагается на главного специалиста.

48. Место нахождения книги в отделе, а также уполномоченное лицо, ответственное за ведение и хранение книги, определяется начальником отдела.

49. Сведения о месте нахождения книги размещаются на информационных стендах.

50. Книга выдается гражданам по первому требованию без предъявления документа, удостоверяющего их личность.

51. При рассмотрении записей, внесенных в книгу, их копии передаются на рассмотрение начальнику отдела.

Копия записи, внесенной в книгу, с резолюцией начальника отдела направляется исполнителю.

52. Не подлежат обязательному рассмотрению изложенные в книге замечания и предложения по вопросам, не относящимся к деятельности отдела.

53. Контроль за выполнением поручений по записям, внесенным в книгу, осуществляет лицо, ответственное за ведение книги.

54. Поступившие ответы на внесенные в книгу записи докладываются начальнику для принятия решения по списанию в дело или осуществления контроля.

55. Записи, внесенные в книгу, и результаты их рассмотрения ежемесячно анализируются главным специалистом. Информация представляется начальнику отдела.

ГЛАВА 5

ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ОТЧЕТНОСТЬ. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

56. Отдел контролирует соблюдение требований Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» подчиненными учреждениями и принимает в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.

57. Обращения, поступившие в отдел, систематически анализируются главным специалистом, обобщаются и передаются начальнику отдела с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, юридических лиц, а также совершенствования работы государственных органов, решения наиболее социально значимых вопросов населения, мониторинга тенденций общественного мнения о работе исполнительных и распорядительных органов.

58. Итоги работы с обращениями заслушиваются на заседаниях Совета один раз в год.

59. Вопросы работы с обращениями, а также отдельные обращения, при рассмотрении которых были допущены формализм и волокита, при необходимости рассматриваются на совещаниях у начальника отдела.

60. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, за период календарного года формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

61. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

62. Неисполненные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются и возвращаются исполнителю на доработку.

63. Копии ответов 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 и предложений.

64. Срок хранения обращений, документов по их рассмотрению и разрешению обращений – пять лет (в случаях неоднократного обращения – пять лет с даты последнего рассмотрения).

В необходимых случаях в установленном порядке экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении обращений.

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

66. Решение экспертной комиссии об увеличении сроков хранения подлежит обязательному утверждению управляющим делами райисполкома.

67. Дела, подлежащие постоянному и временному хранению, передаются в архив отдела через год после завершения делопроизводства по ним.

68. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

Приложение 1
к Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по
обращениям граждан и
юридических лиц в отделе
образования, спорта и
туризма Вороновского
районного
исполнительного комитета

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
обращений автоматизированной (электронной) базы**

_____ (регистрационный индекс)

Фамилия, имя, отчество _____
(Наименование юридического лица)
Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон _____
(Адрес юридического лица)

Дата поступления _____
Количество листов обращения _____
Количество листов приложений _____
Даты, индексы повторных обращений _____
Корреспондент, дата, индекс сопроводительного письма _____
Регион _____
Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) _____
(индивидуальное, коллективное, анонимное) _____
Вид поступления (письменно, устно) _____ Социальная группа автора _____
Отметка о личном приеме _____ Отметка о выездном приеме _____
Фамилия, имя, отчество должностного лица, ведущего прием _____
Тематика _____
Содержание _____

Отметка об особом контроле _____
Резолюция _____

Автор резолюции _____
Исполнитель _____
Документ направлен на исполнение _____
Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____
Ход рассмотрения _____
Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____
Результат рассмотрения обращения (№ _____ дата ответа _____).
Отметка о снятии с контроля _____
Документ подшит в дело № _____ л.

Приложение 2
к Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по
обращениям граждан и
юридических лиц в отделе
образования, спорта и
туризма Вороновского
районного
исполнительного комитета

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
обращений граждан и юридических лиц**

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы
гражданина _____

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) работы (учебы) гражданина, адрес
электронной почты, контактный телефон _____

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты,
контактный телефон _____

Дата поступления _____

Количество листов обращения _____

Количество листов 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 и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.

Приложение 3
к Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по
обращениям граждан и
юридических лиц в отделе
образования, спорта и
туризма Вороновского
районного
исполнительного комитета

Кому _____
(наименование должности, фамилия, имя, отчество
руководителя организации, полное наименование организации)

ПРЕДПИСАНИЕ
об устранении нарушений законодательства об обращениях

___ 20__ г.

№ _____

В Вороновский районный исполнительный комитет поступило обращение
гражданина(ки), организации _____
(фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина(ки),

наименование организации)

после изучения которого установлено, что при рассмотрении должностными лицами
обращения гражданина(ки), организации были ненадлежащим образом разрешены
следующие вопросы: _____

Не приняты своевременные меры по: _____

Допущено нарушение статьи (статей) _____ Закона Республики Беларусь «Об обращениях
граждан».

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики
Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», предписываю Вам до
_____ надлежащим образом разрешить поставленные в
обращении _____

(фамилия, инициалы гражданина(ки), наименование организации)

вопросы по существу и письменно информировать Вороновский районный
исполнительный комитет о выполнении настоящего предписания.

(наименование должности лица, выдавшего предписание)

(подпись, печать)

(инициалы, фамилия)

