

УТВЕРЖДАЮ  
Начальник отдела образования,  
Вороновского районного  
исполнительного комитета  
В.В Люленко

Инструкция о порядке личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в отделе образования, Вороновского районного исполнительного комитета

1. Инструкция о порядке личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в отделе образования Вороновского районного исполнительного комитета разработана на основании Инструкции о порядке личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете, Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997) и определяет порядок личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете (далее – личный прием).

Представительство юридического лица осуществляется на основании части первой статьи 183 Гражданского кодекса Республики Беларусь и основывается на доверенности, законодательстве либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного управления и самоуправления.

2. Общее руководство личным приемом в отделе образования Вороновского районного исполнительного комитета (далее – отдел) осуществляет начальник отдела.

3. Личный прием в отделе проводят начальник отдела, заместитель начальника в пределах своей компетенции в соответствии с распределением обязанностей.

Начальник отдела ведет личный прием во вторую и четвертую среду месяца с 8.00 до 13.00 часов.

При временном отсутствии в установленный день личного приема начальника отдела личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. Если на день личного приема приходится государственный

праздник или праздничный день, объявленный в установленном порядке нерабочим, уставленный графиком день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

Заместитель начальника проводят личный прием не менее одного раза в месяц.

4. График личного приема утверждается приказом начальника, размещается в доступных для обозрения местах в здании райисполкома, на официальном сайте отдела, рассылается в учреждения образования.

5. Начальник отдела, заместитель начальника проводят личный прием также по предварительной записи.

6. Запись на личный прием к начальнику ведет главный специалист отдела образования лично либо по телефону.

Информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием к начальнику отдела размещается на стенде.

7. При записи на личный прием выясняется существо вопроса, уточняются мотивы обращения, а также иные сведения.

8. Работники аппарата отдела:

ведут предварительную запись граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц;

принимают от них предложения, заявления и жалобы, информацию о результатах предыдущего рассмотрения их обращений с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов и представляют собранную информацию начальнику отдела;

определяют необходимость участия в приеме специалистов отдела;

решают другие вопросы по обеспечению организованного и качественного приема граждан.

9. Должностные лица не вправе отказать в личном приеме при обращении к ним в установленном порядке по вопросам, относящимся к компетенции данных должностных лиц.

10. В случаях повторных обращений по одному и тому же вопросу при наличии ответов и результатов исчерпывающих проверок по предыдущим обращениям, отсутствии новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств в личном приеме может быть отказано.

11. Руководство отдела проводят личный прием в райисполкоме в своих служебных помещениях.

12. Граждане, их представители, представители юридических лиц принимаются в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность, полномочия.

13. Лицо, проводящее личный прием, руководствуясь законодательством Республики Беларусь, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов;

удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

14. О результатах рассмотрения поручений, данных на личном приеме и оформленных в соответствии с законодательством об обращениях, должностные лица государственных органов, иных организаций, которым поручено рассмотрение этих поручений, информируют в сроки, установленные статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», лиц, обратившихся на личный прием, а также отдел.

Контроль за исполнением поручений, данных на личном приеме начальником отдела, осуществляет главный специалист.

Другие должностные лица, ведущие личный прием, организуют контроль самостоятельно.

Исполненные поручения, данные на личном приеме, снимаются с контроля должностными лицами, проводившими личный прием.

15. Учет принятых на личном приеме граждан, их представителей, представителей юридических лиц, а также информации о результатах рассмотрения обращений осуществляется в автоматизированной (электронной) форме, на карточках либо в книге учета личного приема по форме согласно приложению.

16. Решение о предоставлении для ознакомления гражданину, его представителю, представителю юридического лица материалов, связанных с рассмотрением их обращений, принимается начальником структурного подразделения райисполкома, в котором находятся материалы по рассмотрению данного обращения, при необходимости по согласованию с должностным лицом, проводившим личный прием.

17. Выездной личный прием начальником отдела проводится в соответствии с графиком, утвержденным начальником отдела, который направляется в учреждения образования.

О месте и времени выездного личного приема население информируется также в средствах массовой информации.

Контроль за исполнением поручений, данных на выездных личных приемах, осуществляет главный специалист.

18. Порядок личного приема в учреждениях образования с правами юридического лица определяется их руководителями.

19. Координацию работы по личному приему в отделе определяет главный специалист.

Приложение  
к Инструкции  
о порядке личного приема  
граждан, их представителей,  
представителей юридических  
лиц в отделе образования, спорта  
и туризма Вороновского  
районного  
исполнительного комитета

**ЖУРНАЛ**  
**учета личного приема**

№ п/п	Дата личного приема, время	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон	Содержание вопроса	Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего личный прием	Содержание поручения по итогам личного приема	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8