

## УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора

Государственного учреждения  
образования «Средняя школа № 2  
г. Новолукомля имени Ф.Ф.Озмителя»  
16.08.2023 № 266

### ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями  
граждан и юридических лиц и порядке  
ведения по ним делопроизводства в  
Государственном учреждении образования  
«Средняя школа № 2 г. Новолукомля  
имени Ф.Ф.Озмителя»

#### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в ГУО «Средняя школа № 2 г. Новолукомля имени Ф.Ф.Озмителя» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011г., 2/1852), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (далее – Указ № 498) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., 1/8997), постановлением 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, у индивидуальных предпринимателей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., 5/35055), Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 г. № 877 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005г. № 285 и от 3 декабря 2011 г. №1786».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращения) в Государственном учреждении образования «Средняя школа № 2 г. Новолукомля» (далее – учреждение образования).

3. В настоящей Инструкции применяются термины и значения, определённые в статье 1 Закона.

4. Делопроизводство по обращениям в учреждении образования осуществляется отдельно от других видов делопроизводства.

#### ГЛАВА 2 ПРИЁМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЁТ ОБРАЩЕНИЙ, ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ.

5. Все поступившие в учреждение образования письменные обращения принимает секретарь в соответствии с требованиями настоящей Инструкции. Письменная форма подачи обращения не предполагает его направления через электронную почту или рубрику на сайте. Письменные обращения подаются:

- нарочным (курьером);

- посредством почтовой связи.

6. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, секретарем проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

7. Устные обращения поступают в учреждение образования в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых директором, заместителями директора по учебной и воспитательной работе.

Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

8. Все поступившие в учреждение образования обращения, регистрируются в установленном порядке в день их поступления.

Обращения, ошибочно доставленные в учреждение образования, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно отправлено».

9. При поступлении в учреждение образования электронного обращения они учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

Текст обращения должен быть читаемым, на белорусском или русском языке не содержать нецензурных либо оскорбительных слов или выражений и соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым-четвертым пункта 2 либо абзацами вторым-пятым пункта 3 статьи 12 настоящего Закона.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы, то есть видеоматериалы, ссылки на страницы интернет-сайтов не являются обращениями или приложением к ним. При несоблюдении данного требования электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 Закона.

Если электронное обращение подает представитель заявителя, нужно прикрепить подтверждающий полномочия документ в электронном виде.

При поступлении в учреждение образования более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии десяти обращений, которые регистрируются под одним регистрационным индексом.

В системе учета и обработки обращений электронное обращение одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение образования учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

В учреждении образования используется журнальная форма регистрации обращений. Регистрация устных обращений, поступающих к руководству учреждения образования, осуществляется в журнале регистрации личного приема граждан.

10. Регистрационный штамп на письменном обращении ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или свободном от текста месте, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

11. Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из номера дела по номенклатуре, начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/Л-2).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из номера дела по номенклатуре и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-21/5).

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения "кол" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/кол-22).

Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения "ан" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/ан-45).

12. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в учреждение образования государственными органами, организациями, регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

В случаях, когда государственному органу, организации, направившим обращение в учреждение образования, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах к обращениям пишется «Контроль», а в журнал регистрации вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

13. Повторным обращением при их поступлении в учреждение образования присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения делается отметка «Повторно», в журнале указываются индекс и дата поступления предыдущего обращения.

При регистрации повторных обращений к ним приобщаются все предшествующие обращения, поступившие в течение трех лет.

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

15. При подаче заявителем в учреждение образования нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение, данные обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

16. На письменных обращениях, полученных на личном приеме на рабочих местах, пишется «С личного приема».

17. Заявители имеют право ознакомления с материалами, непосредственно относящимся к рассмотрению их обращений:

- делать выписки из материалов, относящихся к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), и фотографировать данные материалы (абз.3 п.5 ст.1 Закона № 176-З);

- применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием (абз.5 п.5 ст.1 Закона № 176-З).

### ГЛАВА 3

#### ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

18. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее, чем в следующий за днем регистрации рабочий день, передаются директору.

Поручения руководства учреждения образования по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция может оформляться на отдельном листе, прилагается к обращению. Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания. Резолюции руководителя должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией директора учреждения образования определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения директора учреждения образования оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

19. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает директор учреждения образования. Данное решение оформляется в форме резолюции.

20. По письменному, электронному обращению руководством учреждения образования принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении обращения по существу в учреждении образования;
- о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией;
- об оставлении обращения без рассмотрения по существу;
- о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;
- о принятии обращения к сведению.

21. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти дней возвращаются заявителем с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

22. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции учреждения образования;
- обращения подлежат 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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- заявителю 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;
- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение (абз.5,13 п.11 ст.1 Закона № 176-3).

Кроме того, устное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, если заявитель принимает технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение, а также при не предъявлении документов, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей (абз.5,6 п.4 ст.1 Закона № 176-3).

Анонимное обращение, 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) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении (ст.23 Закона № 300-3).

Электронное обращение останется без рассмотрения, если в нем:

- излагается суть посредством ссылок на интернет-ресурсы;
- содержится нечитаемый текст;
- употребляются нецензурные либо оскорбительные слова или выражения ( абз.11 п. 16 ст. 1 Закона № 176-З).

23. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в учреждении образования по решению руководства.

24. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения незамедлительно возвращаются секретарю.

25. Копии письменных обращений, электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями директора учреждения образования направляются заместителям директора.

Оригиналы таких обращений остаются у секретаря. Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию направляется заказным простым почтовым отправлением.

26. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается директором учреждения образования на основании заключений, подготовленных работниками учреждения образования в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается директором учреждения образования.

27. В случае получения письменного, электронного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения принимается директором учреждения образования.

Секретарем возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

28. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается директором учреждения образования.

29. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Руководством учреждения образования может устанавливаться сокращенный срок рассмотрения обращения.

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

30. Контрольный срок рассмотрения обращения – 15 дней. Руководством учреждения образования может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

31. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока директору учреждения. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится секретарем.

В этом случае контрольный срок может быть продлен с обязательным внесением изменений контрольного срока в журнал регистрации.

32. Срок рассмотрения обращения, определенный руководством учреждения образования, может быть продлен по решению руководства учреждения образования на основании письменного ходатайства исполнителя.

33. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством учреждения образования на основании письменного ходатайства исполнителя, представленного за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения.

К письменному ходатайству прилагаются проекты уведомления заявителю, сообщения государственным органам, организациям, у которых обращение находится на

контроле, о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий (выполнение работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

34. При рассмотрении повторного обращения исполнители обязаны установить его причины и в случае, если они вызваны нарушением установленного порядка рассмотрения предыдущего обращения, принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, внести предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

35. Повторные обращения, признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу, принимаются директором учреждения образования на основании заключений, подготовленных (подписанных) исполнителем. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

36. В случае если повторное обращение поступило в учреждение образования из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, заместителями директора, ответственными за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

37. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращения в учреждении образования директором учреждения образования принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности исполнителя.

38. Исполнителями представляются директору учреждения образования проекты ответов заявителям, государственным органам, организациям, средствам массовой информации, у которых рассмотрение обращений находится на контроле, о результатах рассмотрения обращений, материалы, содержащие заключения по изложенным в обращениях доводам и обстоятельствам, с приложением подтверждающих документов, а также сведения о мерах, принятых по решению вопросов, изложенных в обоснованных обращениях.

39. Регистрация поступающих в учреждение образования ответов (уведомлений, информации) по обращениям осуществляется секретарем путем проставления регистрационного штампа на оборотной стороне последней страницы ответа с указанием даты его поступления.

40. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые учреждением образования, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям директора учреждения образования и подписываются директором учреждения образования.

41. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений подписываются руководителем учреждения образования.

42. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в учреждение образования с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям директора учреждения образования и подписываются директором учреждения образования.

43. Ответы лицам, должности которых включены в перечень высших государственных должностей Республики Беларусь, утвержденный Указом Президента Республики Беларусь от 8 ноября 2001 г. № 644 ” Об утверждении кадрового реестра Главы государства Республики Беларусь” (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2001 г., № 106, 1/3192), поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям директора учреждения образования и подписываются директором учреждения образования.

44. Документы для визирования в случаях, предусмотренных настоящей Инструкцией, представляются должностным лицам не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, предписания, представления, поручения.

45. В ответах, направленных в государственные органы, организации, по находящимся на контроле обращениям и предписаниям указываются сведения о направляемом ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения обращения, делается отметка об исполнителе.

46. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, первый экземпляр ответа. В материалах по рассмотрению обращения отстается копия ответа заявителю.

47. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются секретарю.

48. Ответу (уведомлению) на обращение заявителя присваивается регистрационный индекс обращения.

49. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, подписанные руководством учреждения образования, направляются заявителям секретарем заказным почтовым отправлением на адрес заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день. Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления такой информации. Не направляется ответ на обращения в случаях, если они содержат просьбу заявителя не направлять ответ.

В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей (ст.22 п.3 Закона № 300-3).

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (абз.13 п.16 ст. 1 Закона № 176-3). При этом в системе можно настроить дополнительные способы оповещения о результатах рассмотрения, например путем СМС или оповещения на электронную почту.

Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению директора учреждения образования либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте учреждения образования в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. После размещения на официальном сайте учреждения образования информации о рассмотрении обращений последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются (абз.3,4 п.17 ст.1 Закона № 176-3).

50. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний осуществляется секретарем.

51. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителя учреждения образования.

52. 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 в статьях 10, 15 и 21 Закона.

53. Контроль за рассмотрением электронных обращений заявителей в учреждении образования ведется с использованием системы учета и обработки обращений, за рассмотрением письменных и устных обращений с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

54. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в учреждение образования, принимаются директором учреждения образования.

55. Результаты рассмотрения обращений, поставленных в учреждение образования на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний, направляются в данные органы (данному должностному лицу) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока – в сроки, установленные руководством учреждения образования.

56. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, изменение сроков рассмотрения обращений, результатах их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения государственным органам, организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), о выдаче предписания, представления и их исполнении должны точно и своевременно отражаться в журнале секретарем.

57. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение. Отметка об исполнении и направлении в дело электронных обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, письменных и устных обращений в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданном в письменной форме. Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений.

#### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

58. Личный прием в учреждении образования проводится директором учреждения образования, по графику, утверждаемому начальником отдела по образованию Чашникского райисполкома.

Директор учреждения образования ведет личный прием в первую среду месяца с 17.00 до 20.00 и в четвертую среду месяца с 8 до 13 часов.

Заместители директора учреждения образования проводят личный прием не реже одного раза в месяц.

При временном отсутствии в день личного приема директора личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

При временном отсутствии в день личного приема заместителя директора определяется другое должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица.

59. График личного приема, проводимого руководством учреждения образования, с указанием времени и места проведения размещается на информационных стендах (или иным способом) в здании учреждения образования, на официальном сайте учреждения образования.

60. Организацию личного приема директора обеспечивает секретарь.

61. Личный прием директора проводится, как правило, по предварительной записи.



62. Предварительную запись на личный прием директора осуществляет секретарь при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или устному обращению.

63. Личный прием проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

64. Личный прием проводится директором, заместителями директора по адресу: г. Новолукомль, ул. Панчука, 3.

65. При проведении личного приема должностными лицами, осуществляющими его, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей.

66. Учет принятых директором на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется в установленном порядке.

67. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема директором учреждения образования, заместителем директора осуществляет секретарь.

68. О результатах выполнения поручений директора учреждения образования по обращениям заявителей, поступившим на личном приеме, исполнители информируют заявителя и должностное лицо, проводившее прием, в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определен должностным лицом, проводящим личный прием.

69. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению директора.

## ГЛАВА 5

### КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

70. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения образования. Дела с обращениями 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 и документами, связанными с их рассмотрением.

71. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направлений документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются, они возвращаются исполнителю на доработку.

72. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Экспертной комиссией учреждения образования может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

73. Дела с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, передаются в архив учреждения образования через два года после завершения делопроизводства по ним.

74. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.