

Аддзел адукацыі
Мазырскага райвыканкама

**Мазырскі цэнтр творчасці
дзяцей і моладзі**

ЗАГАД
14.06.2021 № 357
г.Мазыр

Отдел образования
Мозырского райисполкома

**Мозырский центр творчества
детей и молодежи**

ПРИКАЗ

О назначении ответственного
за организацию и осуществление
административных процедур

Во исполнение Указа Президента Республики Беларусь №200 от 26.04.2010г. «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными государственными организациями по заявлениям граждан», в соответствии с Постановлением Министерства Юстиции Республики Беларусь от 7 мая 2009г. №39 «Об утверждении инструкции о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах и иных организациях», а также в связи с кадровыми изменениями

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Перечень административных процедур, осуществляемых ГУО «Мозырский центр творчества детей и молодежи», по заявлениям граждан (на основании Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010г. № 200 «Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан»).

2. Утвердить Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращению граждан в ГУО «Мозырский центр творчества детей и молодежи» (на основании Постановления Министерства Юстиции Республики Беларусь от 07 мая 2009г. № 39 «Об утверждении инструкции о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах и иных организациях»).

3. Назначить КУНГЕР Е.С., секретаря, КРУПА Ю.С., инспектора по кадрам, ответственными за организацию и осуществление административных процедур:

- выдача справки о том, что гражданин является обучающимся учреждения образования (с указанием иных необходимых сведений, которыми располагает учреждение образования);

- выдача выписки (копии) из трудовой книжки;

- выдача справки о месте работы и занимаемой должности;
- выдача справки о периоде работы;
- выдача справки о нахождении в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста 3-х лет;
- выдача справки о выходе на работу до истечения отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста 3-х лет и прекращении выплаты пособия;
- выдача справки о необеспеченности ребенка в текущем году путевкой за счет средств государственного социального страхования в лагерь с круглосуточным пребыванием;
- выдача справки о наличии или об отсутствии исполнительных листов и (или) иных требований о взыскании с лица задолженности по налогам, другим долгам и обязательствам перед Республикой Беларусь, её юридическими и физическими лицами для решения вопроса о выходе из гражданства Республики Беларусь;
- выдача справки о доходах, исчисленных и удержанных суммах подоходного налога с физических лиц.

4. Назначить ответственным лицом за своевременное оформление информации на официальном сайте учреждения, а также на информационном стенде «Одно окно» секретаря Кунгер Е.С.

5. Назначить ответственным лицом за ведение делопроизводства по административным процедурам секретаря Кунгер Е.С.

5. Ответственным лицам Кунгер Е.С., секретарю, Крупа Ю.С., инспектору по кадрам:

5.1. осуществлять работу с заявлениями граждан и консультирование по административным процедурам в соответствии с действующим законодательством Республики Беларусь;

5.2. обеспечивать внесение изменений и своевременное обновление информации на информационных стендах и официальном сайте учреждения;

5.3. осуществлять учет заявлений граждан по административным процедурам в соответствии с Инструкцией о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 7 мая 2009 № 39 «Об утверждении Инструкции о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях»;

5.4. осуществлять прием и выдачу документов в службе «Одно окно» по всем административным процедурам, предусмотренным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 17 октября 2018г. № 740;

5.5. не допускать случаев истребования у граждан документов, которые не предусмотрены законодательством, а также тех документов, которые работники службы «Одно окно» должны запрашивать в других организациях самостоятельно согласно постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 18 сентября 2020г. № 541 «О документах, запрашиваемых при осуществлении административных процедур»;

5.6. лицу, ответственному за делопроизводство по административным процедурам в учреждении, организовать ведение делопроизводства по административным процедурам в соответствии с Указом Президента Республики Беларусь № 200.

Директор
ГУО «Мозырский центр
творчества детей и молодежи»

О.В.Козаченко

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГУО «Мозырский центр
творчества детей и молодежи»

Приказ ГУО «МЦТДиМ»

14.06.2021 № 357

_____ О.В.Козаченко

Перечень

**административных процедур, осуществляемых ГУО «Мозырский центр творчества детей и молодежи»,
по заявлениям граждан (на основании Указа Президента Республики Беларусь от 26 апреля 2010г. № 200
«Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами
и иными организациями по заявлениям граждан»)**

Наименование административной процедуры	Должность ответственного лица, телефон	Документы и (или) сведения, представляемые гражданином для осуществления административной процедуры	Размер платы, взимаемой при осуществлении административной процедуры	Максимальный срок осуществления административной процедуры	Срок действия справки, другого документа (решения) выдаваемых (принимаемого) при осуществлении административной процедуры
1	2	3	4	5	6
Глава 2					
Труд и социальная защита					
2.1. Выдача выписки (копии) из трудовой книжки	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20 Секретарь Тел. 25 73 92	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
2.2. Выдача справки о месте работы, службы и занимаемой должности	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20 Секретарь Тел. 25 73 92	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
2.3. Выдача справки о периоде работы, службы	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20 Секретарь	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно

	Тел. 25 73 92				
2.4. Выдача справки о размере заработной платы	Бухгалтер	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
Примечание.					
Пособия назначаются в течение 1 месяца со дня обращения в случае запроса либо представления документов и (или) сведений от других государственных органов, иных организаций и (или) получения дополнительной информации (пункт 36 Положения, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28.06.2013 N 569.)					
2.5. Назначение пособия по беременности и родам	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20	- паспорт или документ, удостоверяющий личность; - листок нетрудоспособности; - справка о размере зар. платы – в случае, если период, за который определяется среднедневной заработок для назначения пособия, состоит из периодов работы у разных нанимателей	бесплатно	10 дней со дня обращения, а в случае запроса либо представления документов и (или) сведений от др. гос. органов, иных организаций и (или) получения дополнительной информации, необходимой для назначения пособия, - 1 месяц	На срок, указанный в листке нетрудоспособности
2.6. Назначение пособия в связи с рождением ребенка	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20	-заявление - паспорт или документ, удостоверяющий личность - справка о рождении ребенка - в случае, если ребенок родился в РБ - свидетельство о рождении ребенка - в случае, если ребенок родился за пределами Республики Беларусь - свидетельства о рождении, смерти детей, в том числе старше 18 лет (представляются на всех детей) - копия решения суда об усыновлении (удочерении) (далее - усыновление) - для семей, усыновивших	бесплатно	10 дней со дня подачи заявления, а в случае запроса документов и (или) сведений от др. гос. органов, иных организаций и (или) – 1 месяц	единовременно

		<p>(удочеривших) (далее - усыновившие) детей</p> <ul style="list-style-type: none"> - выписки (копии) из трудовых книжек родителей (усыновителей (удочерителей) (далее - усыновители), опекунов) или иные документы, подтверждающие их занятость, - в случае необходимости определения места назначения пособия - копия решения суда о расторжении брака либо свидетельство о расторжении брака или иной документ, подтверждающий категорию неполной семьи, - для неполных семей - копия решения местного исполнительного и распорядительного органа об установлении опеки (попечительства) - для лиц, назначенных опекунами (попечителями) ребенка - свидетельство о заключении брака - в случае, если заявитель состоит в браке 			
<p>2.8. Назначение пособия женщинам, ставшим на учет в гос. орг-циях здравоохранения до 12-нед. срока беременности</p>	<p>Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20</p>	<ul style="list-style-type: none"> - заявление - паспорт или документ, удостовер. личность - заключение врачебно-консультационной комиссии выписки (копии) из трудовых книжек заявителя и супруга заявителя или иные документы, подтверждающие их занятость, - в случае необходимости определения места 	<p>бесплатно</p>	<p>10 дней со дня подачи заявления, а в случае запроса документов и (или) сведений от др. гос. органов, иных орг-ций и (или) – 1 месяц</p>	<p>единовременно</p>

		<p>назначения пособия</p> <ul style="list-style-type: none"> - копия решения суда о расторжении брака либо свидетельство о расторжении брака или иной документ, подтверждающий категорию неполной семьи, - для неполных семей - свидетельство о заключении брака - в случае, если заявитель состоит в браке 			
<p>2.9. Назначение пособия по уходу за ребенком в возрасте до 3-х лет</p>	<p>Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20</p>	<ul style="list-style-type: none"> - заявление - паспорт или документ, удостоверяющий личность - свид-ва о рождении детей (при воспитании в семье двоих и более несовершеннолетних детей - не менее двух свидетельств о рождении) (для иностранных граждан и лиц без гражданства, которым предоставлен статус беженца в Республике Беларусь, - при наличии таких свидетельств) - копия решения суда об усыновлении - для семей, усыновивших детей - копия решения местного исполнительного и распорядительного органа об установлении опеки (попечительства) - для лиц, назначенных опекунами (попечителями) ребенка - удостоверение инвалида либо заключение медико-реабилитационной экспертной комиссии - для ребенка-инвалида в 	<p>бесплатно</p>	<p>10 дней со дня подачи заявления, а в случае запроса документов и (или) сведений от др. гос. органов, иных орг-ций и (или) – 1 месяц</p>	<p>По день достижения ребенком возраста 3-х лет</p>

возрасте до 3 лет

- удостоверение пострадавшего от катастрофы на Чернобыльской АЭС, других радиационных аварий - для граждан, постоянно (преимущественно) проживающих на территории, подвергшейся радиоактивному загрязнению в зоне последующего отселения или в зоне с правом на отселение

- свидетельство о заключении брака - в случае, если заявитель состоит в браке

- копия решения суда о расторжении брака либо свидетельство о расторжении брака или иной документ, подтверждающий категорию неполной семьи, - для неполных семей

- справка о периоде, за который выплачено пособие по беременности и родам

- выписки (копии) из трудовых книжек родителей (усыновителей, опекунов) или иные документы, подтверждающие их занятость, - в случае необходимости определения места назначения пособия

- справка о том, что гражданин является обучающимся

- справка о выходе на работу, службу до истечения отпуска по уходу за ребенком в возрасте до 3 лет и прекращении выплаты пособия - при

		<p>оформлении отпуска по уходу за ребенком до достижения им возраста 3 лет другим членом семьи или родственником ребенка</p> <p>- справка о размере пособия на детей и периоде его выплаты - в случае изменения места выплаты пособия</p>			
<p>2.12. Назначение пособия на детей старше 3-х лет из отдельных категорий семей</p>	<p>Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20</p>	<p>- заявление</p> <p>- паспорт или документ, удостоверяющий личность</p> <p>- свид-ва о рождении несовершеннолетних детей (представляются на всех детей) (для иностранных граждан и лиц без гражданства, которым предоставлен статус беженца в РБ, - при наличии таких свидетельств)</p> <p>- копия решения суда об усыновлении - для семей, усыновивших детей</p> <p>- копия решения местного исполнительного и распорядительного органа об установлении опеки (попечительства) - для лиц, назначенных опекунами (попечителями) ребенка</p> <p>- удостоверение инвалида либо заключение медико-реабилитационной экспертной комиссии об установлении инвалидности - для ребенка-инвалида в возрасте до 18 лет</p> <p>- удостоверение инвалида - для матери (мачехи), отца (отчима), усыновителя, опекуна (попечителя), являющихся инвалидами</p>	<p>бесплатно</p>	<p>10 дней со дня подачи заявления, а в случае запроса документов и (или) сведений от др. гос. органов, иных организаций и (или) – 1 месяц</p>	<p>По 30 июня или 31 декабря календарного года, в котором назначено пособие, либо по день достижения ребенком 16, 18 –ти лет</p>

- справка о призыве на срочную военную службу - для семей военнослужащих, проходящих срочную военную службу

- свидетельство о заключении брака - в случае, если заявитель состоит в браке

- копия решения суда о расторжении брака либо свидетельство о расторжении брака или иной документ, подтверждающий категорию неполной семьи, - для неполных семей

- копия решения суда об установлении отцовства - для семей военнослужащих, проходящих срочную военную службу

- справка о том, что гражданин является обучающимся (представляется на всех детей, на детей старше 14 лет представляется на дату определения права на пособие и на начало учебного года) выписки (копии) из трудовых книжек родителей (усыновителей, опекунов (попечителей) или иные документы, подтверждающие их занятость

- сведения о полученных доходах за 6 месяцев года, предшествующего году обращения, - для трудоспособного отца (отчима) в полной семье, родителя в неполной семье, усыновителя, опекуна (попечителя)

		- справка о размере пособия на детей и периоде его выплаты - в случае изменения места выплаты пособия			
--	--	---	--	--	--

Примечание.

Пособия назначаются в течение 1 месяца со дня обращения в случае запроса либо представления документов и (или) сведений от других государственных органов, иных организаций и (или) получения дополнительной информации (пункт 10 Положения, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28.06.2013 N 569).

2.13. Назначение пособия по временной нетрудоспособности по уходу за больным ребенком в возрасте до 14 лет (ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет)	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20	Листок нетрудоспособности	бесплатно	10 дней со дня обращения, а в случае запроса документов и (или) сведений от др. гос. органов, иных орг-ций и (или) получения дополнительной информации, необходимой для получения пособия, – 1 месяц	На срок, указанный в листке нетрудоспособности
---	--------------------------------------	---------------------------	-----------	--	--

Примечание.

Пособия назначаются в течение 1 месяца со дня обращения в случае запроса либо представления документов и (или) сведений от других государственных органов, иных организаций и (или) получения дополнительной информации (пункт 10 Положения, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28.06.2013 N 569).

2.14. Назначение пособия по временной нетрудоспособности по уходу за ребенком в возрасте до 3 лет и ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет в случае болезни матери либо другого лица, фактически осуществляющего уход за ребенком	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20	Листок нетрудоспособности	Бесплатно	10 дней со дня обращения, а в случае запроса документов и (или) сведений от других государственных органов, иных организаций и (или) получения дополнительной информации, необходимой для назначения пособия, – 1 месяц	На срок, указанный в листке нетрудоспособности
2.16. Назначение пособия по временной	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20	Листок нетрудоспособности	бесплатно	10 дней со дня обращения, а в	на срок, указанный в листке

нетрудоспособности по уходу за ребенком-инвалидом в возрасте до 18 лет в случае его санаторно-курортного лечения, медицинской реабилитации				случае запроса документов и (или) сведений от других государственных органов, иных организаций и (или) получения дополнительной информации, необходимой для назначения пособия, – 1 месяц	нетрудоспособности
2.18. Выдача справки о размере пособия на детей и периоде его выплаты	Бухгалтер	паспорт или иной документ, удостоверяющий личность	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
2.19. Выдача справки о выходе на работу, службу до истечения отпуска по уходу за ребенком в возрасте до 3 лет и прекращении выплаты пособия	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20 Секретарь Тел. 25 73 92	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
2.20. Выдача справки об удержании алиментов и их размере	организация по месту работы, службы или по месту получения пенсии, пособия	паспорт или иной документ, удостоверяющий личность	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
2.24. Выдача справки о необеспеченности ребенка в текущем году путевкой за счет средств государственного социального страхования в лагерь с круглосуточным пребыванием	Секретарь Тел. 25 73 92	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно
2.25. Выдача справки о нахождении в отпуске по уходу за ребенком до достижения им возраста	Инспектор по кадрам Тел. 25 72 20 Секретарь Тел. 25 73 92	-	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно

3 лет					
2.29. Выдача справки о периоде, за который выплачено пособие по беременности и родам	Бухгалтер	паспорт или иной документ, удостоверяющий личность	бесплатно	3 дня со дня обращения	бессрочно
2.35. Выплата пособия на погребение	Бухгалтер	<ul style="list-style-type: none"> - заявление лица, взявшего на себя организацию погребения умершего (погибшего) - паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя - справка о смерти – в случае, если смерть зарегистрирована в Республике Беларусь - свидетельство о смерти – в случае, если смерть зарегистрирована за пределами Республики Беларусь - свидетельство о рождении (при его наличии) – в случае смерти ребенка (детей) - справка о том, что умерший в возрасте от 18 до 23 лет на день смерти являлся обучающимся, – в случае смерти лица в возрасте от 18 до 23 лет - трудовая книжка и (или) другие документы о стаже работы умершего (при их наличии) – в случае смерти лица, на которое по данным индивидуального (персонифицирующего) учета государственное социальное страхование распространялось менее 10 лет 	бесплатно	1 рабочий день со дня подачи заявления, а в случае запроса документов и (или) сведений от других государственных органов, иных организаций – 1 месяц	единовременно
2.44. Выдача справки о невыделении путевки на	Секретарь Тел. 25 73 92	паспорт или иной документ, удостоверяющий личность	бесплатно	5 дней со дня обращения	бессрочно

детей на санаторно-курортное лечение и оздоровление в текущем году					
Глава 6					
Образование					
6.3. Выдача справки о том, что гражданин является обучающимся (с указанием необходимых сведений, которыми располагает учреждение образования)	Секретарь Тел. 25 73 92	заявление	бесплатно	в день обращения	бессрочно
Глава 18					
Полученные доходы и уплаченные налоги, сборы (пошлины).					
Получение информации из единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.					
Проставление апостиля на документах или легализации документов.					
18.13. Выдача справки о доходах, исчисленных и удержанных суммах подоходного налога с физических лиц	Бухгалтер	паспорт или иной документ, удостоверяющий личность	бесплатно	в день обращения	бессрочно

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГУО «Мозырский центр
творчества детей и молодежи»

Приказ ГУО «МЦТДиМ»

14.06.2021 № 357

_____ О.В.Козаченко

Инструкция

о порядке ведения делопроизводства по обращению граждан
в ГУО «Мозырский центр творчества детей и молодежи»

1. Инструкция о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам (далее – Инструкция) в государственном учреждении образования «Мозырский центр творчества детей и молодежи» (далее – ГУО «МЦТДиМ») разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Инструкцией о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 7 мая 2009г. № 39, и определяет порядок ведения в ГУО «МЦТДиМ» делопроизводства по административным процедурам в отношении граждан Республики Беларусь, иностранных граждан или лиц без гражданства, в том числе индивидуальных предпринимателей, или юридических лиц Республики Беларусь, других организаций, обратившихся за осуществлением административной процедуры.

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных статьей 1 Закона.

3. Действие настоящей Инструкции распространяется только на ведение делопроизводства по административным процедурам. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства граждан, рассматриваемым в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства по делам об административных правонарушениях, а также по обращениям, для которых законодательными актами Республики Беларусь установлен иной порядок.

4. Делопроизводство по административным процедурам ведется централизованно и (или) децентрализованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется секретарем и инспектором по кадрам.

5. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несет директор и его заместители.

6. Регистрация документов по осуществлению административных процедур в отношении заинтересованных лиц осуществляется

с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной формы.

7. Все поступающие в ГУО «МЦТДиМ» обращения заинтересованных лиц, административные жалобы, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

8. Повторным обращениям заинтересованных лиц при их поступлении в учреждение в течение календарного года присваивается регистрационный индекс первого обращения.

9. Конверты от поступивших обращений заинтересованных лиц, сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заинтересованного лица или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени их отправления и получения.

10. Регистрационный индекс обращений граждан присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в ГУО «МЦТДиМ».

11. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение директору, либо заменяющему его должностному лицу.

Поручения директора учреждения о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляются в форме резолюций.

12. Контроль за рассмотрением обращений граждан в ГУО «МЦТДиМ» ведется с использованием автоматизированной системы контроля.

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

Решения о снятии с контроля обращений граждан принимаются директором, либо должностным лицом его заменяющим.

Обращения граждан, направленные в учреждение вышестоящими государственными органами, иными организациями (вышестоящими должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль.

13. Ответы на обращения граждан даются в сроки, установленные Главой 2 статьей 17 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Гражданам письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их письменных обращений.

В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям граждан, указываются сведения об уведомлении гражданина о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

Индекс ответа состоит из регистрационного индекса обращения гражданина с дополнением других обозначений, применяемых в учреждении при регистрации.

14. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в учреждении, если решение вопросов, изложенных в них, относятся к его компетенции.

При необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительной информации, направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации директор учреждения может продлить срок их рассмотрения (Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» Глава 2 статья 17). Об изменении сроков рассмотрения обращения сообщается гражданину.

15. В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших учреждение, одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в 5-дневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан либо в 15-дневный срок гражданам дается ответ с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) им необходимо обратиться.

16. Ход рассмотрения обращений граждан (поручения, сделанные запросы, полученные ответы, принятые решения) в учреждении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольных карточках, журналах.

17. На каждом обращении после принятия административного решения (за исключением случая отказа в принятии заявления заинтересованного лица) делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

18. Документы по осуществлению административных процедур, копии выданных административных решений (в необходимых случаях) формируются в ГУО «МЦТДиМ» в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляются в деле в самостоятельную группу. В случае поступления повторных обращений они подшиваются в данную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

19. Срок хранения обращений граждан, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты

последнего рассмотрения). В необходимых случаях в установленном порядке директором может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянном хранении соответствующих обращений граждан.

20. Дела по обращениям граждан передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом республиканским органом государственного управления по архивам и делопроизводству.

21. За нарушение порядка рассмотрения обращений должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством (ст. 9.13 Кодекса РБ об административных правонарушениях предусматривает штраф в размере от 4 до 20 базовых величин).

Секретарь

Е.С.Кунгер

Государственное учреждение образования
«Мозырский центр творчества детей и молодежи»

ПОРЯДОК
рассмотрения обращения граждан
в ГУО «Мозырский центр
творчества детей и молодежи»

Мозырь
2021г.

ПОРЯДОК

рассмотрения обращений граждан в государственном учреждении образования «Мозырский центр творчества детей и молодежи»

Порядок рассмотрения обращения граждан

1. Обращения граждан, поступающие в адрес государственного учреждения образования «Мозырский центр творчества детей и молодежи» (далее – ГУО «МЦТДиМ»), рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

2. В соответствии с Законом в ГУО «МЦТДиМ» рассматриваются обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Республики Беларусь, находящихся на территории Республики Беларусь, иностранных граждан, лиц без гражданства, представительств иностранных организаций, по вопросам, относящимся к компетенции ГУО «МЦТДиМ», поступающие в письменной или устной форме, а также в электронном виде.

3. Обращения могут быть поданы заявителем в письменной или электронной форме, а также изложены в устной форме в ходе личного приема.

4. Регистрация документов по осуществлению административных процедур в отношении заинтересованных лиц осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной формы.

5. Заявления граждан по осуществлению административных процедур регистрируются в «Журнале учета заявлений граждан по выдаче справок».

6. Все поступающие в ГУО «МЦТДиМ» обращения заинтересованных лиц, административные жалобы, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

7. Повторным обращениям заинтересованных лиц при их поступлении в учреждение в течение календарного года присваивается регистрационный индекс первого обращения.

8. Конверты от поступивших обращений заинтересованных лиц, сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заинтересованного лица или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени их отправления и получения.

9. Дата регистрации обращения и входящий индекс проставляются в правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте этой страницы.

10. Сопроводительные письма к обращениям граждан регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с поступившими обращениями. В журнале указывается откуда поступило письмо, дата и номер сопроводительного письма, делается отметка о необходимости информирования организации, направившей обращение для рассмотрения.

11. Письменные обращения, полученные от граждан на личном приеме, подлежат регистрации в установленном порядке.

12. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например: Д-45). При регистрации коллективных обращений в индекс включается буквенное обозначение «КЛ», анонимных «АН».

13. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением порядкового номера через дробь (например: Д-45/1, Д-45/2).

14. Повторным обращениям граждан присваивается регистрационный индекс первого обращения или очередной регистрационный индекс в течение календарного года. В правом верхнем углу повторных обращений ставится отметка «Повторно». Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат. О том, что повторные обращения не обоснованы, сообщается заявителю и переписка по данному вопросу прекращается.

15. После регистрации обращения граждан передаются директору ГУО «МЦТДиМ» на рассмотрение. Результаты рассмотрения обращений отражаются в форме резолюции. При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения руководителя оформляют в виде электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

16. Письменные обращения, электронные обращения должны быть рассмотрены **не позднее 15 дней**, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - **не позднее 1 месяца**, с одновременным уведомлением об этом заявителя.

17. Вся информация о ходе и итогах рассмотрения обращения, а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

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

18. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты

необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

Решение о снятии с контроля обращений граждан принимаются директором ГУО «МЦТДиМ», либо должностным лицом его заменяющим.

19. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в ст.17 Закона.

20. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

21. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе приема, электронные обращения, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются директором или уполномоченными должностными лицами.

22. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

23. Обращения граждан, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностным лицам, ведущим дело/производство по обращениям граждан, для формирования в дела в соответствии с номенклатурой дел ГУО «МЦТДиМ».

24. Дела с обращениями формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

25. Срок хранения обращений граждан, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты рассмотрения). В необходимых случаях в установленном порядке директором ГУО «МЦТДиМ» может быть принято решение об увеличении срока хранения или постоянном хранении соответствующих обращений граждан.

26. Дела по обращениям граждан передаются в архив через год завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

Требования, предъявляемые к обращениям

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. Обращения рассматриваются по существу, если содержат вопросы, решение которых относится к компетенции ГУО «МЦТДиМ», и соответствуют требованиям законодательства.
3. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращении нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
4. Анонимные обращения, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (пребывания), либо наименование юридического лица или его место нахождения, либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.
5. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее 5 рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

Электронные обращения граждан, поступившие в ГУО «МЦТДиМ», подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных Законом.

Электронные обращения – это обращения, размещаемые в рубрике «Электронные обращения» на официальном сайте ГУО «МЦТДиМ».

Обращения, поступившие на адрес электронной почты, регистрации и рассмотрению не подлежат и ответы по ним не направляются.

Электронные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты заявителя.

Электронные обращения юридических граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- адрес электронной почты заявителя;
- к электронным обращениям должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

У заявителя есть право на отзыв электронного обращения путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.

Ответы (уведомления) на электронные обращения: направляются на адрес электронной почты заявителя, указанный в электронном обращении (п.1 ст.18 Закона).

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

- заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

- в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на такие обращения по решению директора могут размещаться на официальном сайте ГУО «МЦТДиМ» без направления ответов (уведомлений) заявителям.