УТВЕРЖДЕНО

Приказ заведующего Государственным учреждением образования «Детский сад № 3

г. Чашники»

29 декабря 2023 г. № 138

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан

и юридических лиц и порядке ведения по ним

делопроизводства в Государственном учреждении

образования «Детский сад № 3 г. Чашники»

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», 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», постановлением Совета Министров Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений».

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 «Детский сад №3 г. Чашники» (далее – учреждение).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовным процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениях работников к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

5. Делопроизводство по обращениям в учреждении осуществляется централизованно отдельно от других видов делопроизводства.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ

ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в учреждения обращения принимает заведующий учреждением (далее – заведующий).

Поступившие в учреждения обращения проверяются заведующим (заместителем заведующего по основной деятельности) на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для направления обращений в государственные органы, организации для рассмотрения по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

7. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции заведующего.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, заведующим 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.

9. Поступившие в учреждение обращения регистрируются заведующим (заместителем заведующего по основной деятельности) в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система обращений), а также в журнале регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

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

При поступлении в учреждение электронных обращений создаются их бумажные копии.

При поступлении в учреждение более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии десяти обращений.

10. Устные обращения поступают в учреждение в ходе личного приема граждан, проводимого заведующим или заместителем заведующего по основной деятельности (далее – руководство учреждения).

11. Отметка о поступлении (регистрационный штамп) на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения, как правило, в правом нижнем углу, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

12. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения присваивается:

в системе обращений – в соответствии с порядком функционирования системы обращений;

в журнале регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц – следующим образом.

Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из номера дела по номенклатуре, начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-14/JI-2).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения «юл» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-14/юл-3).

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения «кол»и порядкового номера поступившего обращения (например, № 14-14/кол-1).

Регистрационный индекс обращений, носящих массовый характер, состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения «мх» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-14/мх-4).

Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения «ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, № 01-14/ан-5).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

 13. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в учреждение 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, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах проставляется отметка «Контроль».

14. Повторным обращениям при их поступлении в учреждение присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения (копии электронного обращения) делается отметка «Повторно».

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

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

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

 16. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководства учреждения, проставляется штамп «С личного приема».

 Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководством учреждения, осуществляется в журнале учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей и представителей юридических лиц, заведующим.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

17. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются на рассмотрение.

18. Поручения руководства учреждения 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.

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

20. По обращению руководством учреждения принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в учреждении;

о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией;

об оставлении обращения без рассмотрения по существу;

о прекращении переписки;

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 рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

22. Направление в государственные органы, организации обращений с сопроводительными письмами, ответов (уведомлений) заявителям осуществляется заведующим на их почтовые адреса и посредством системы обращений.

23. Резолюции заведующего учреждением должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

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

24. Рассмотрение по существу обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в учреждении по решению заведующим учреждением.

25. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения исполнителями незамедлительно возвращаются заведующему.

26. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением на основании заключений, подготовленных исполнителями в соответствии с их компетенцией.

 Уведомление заявителю об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается заведующим учреждения.

В случае оставления без рассмотрения обращения, поданного посредством системы обращений, уведомление заявителю об оставлении без рассмотрения обращения оформляется заведующим учреждением.

27. В случае получения заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения принимается заведующим учреждением.

 Заведующим возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

28. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается заведующим учреждением.

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

Заведующим учреждением 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. Заведующим учреждением может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

31. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока заведующему учреждением. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится заведующим в журнал регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

32. Срок рассмотрения обращения, определенный заведующим учреждением, может быть продлен по решению заведующим учреждением на основании письменного ходатайства исполнителя.

 33. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается заведующим учреждением 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, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

34. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).

35. 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.

36. Повторные обращения признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки, оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением на основании заключений, подготовленных исполнителем. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

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

38. Исполнителями представляются заведующему учреждением 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 ответов (уведомлений, информаций) по обращениям осуществляется заведующим путем проставления отметки о поступлении (регистрационного штампа) на оборотной стороне последней страницы ответа с указанием даты его поступления.

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

 41. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в учреждение с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям заведующего учреждением и подписываются заведующим учреждением.

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

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

44. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

 Подписывается два экземпляра ответа, второй экземпляр ответа остается в материалах по рассмотрению обращения.

В случае направления ответа на обращение посредством системы обращений изготавливается один экземпляр ответа заявителю, который остается в материалах по рассмотрению обращения.

45. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются заведующему.

 46. Ответу (уведомлению) на обращение присваивается регистрационный индекс обращения.

47. Письменные ответы (уведомления) на обращения, подписанные заведующим учреждением, направляются заявителям делопроизводителем по реестру отправки корреспонденции простым почтовым отправлением, а также в электронном виде посредством системы обращений в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день (в пределах установленного законодательством срока для рассмотрения обращений).

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

49. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководство учреждением.

 50. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной или электронной форме, а также уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15, 17 и 21 Закона.

51. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в учреждение, принимаются заведующим учреждением.

52. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрении коллективных обращений с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат 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) и отметка о выдаче предписания и его исполнении должны точно и своевременно отражены в в журнале регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц заведующим учреждений.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений отражаются заведующим учреждением в системе обращений.

53. На каждом обращении после окончательного рассмотрения 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 обращений заявителей отражается заведующим учреждением в системе обращений и журнале регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе обращений, а также в журнале регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

54. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в учреждении проводится заведующим по графику, утверждаемому начальником отдела по образованию Чашникского районного исполнительного комитета.

При временном отсутствии в день личного приема заведующего учреждением личный прием проводит заместитель заведующего по основной деятельности или лицо, исполняющее его обязанности.

55. График личного приема в учреждении, проводимого заведующим учреждением, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах и (или) иным способом) в здании учреждения, на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

 56. Организацию личного приема заведующим учреждения обеспечивает заведующий учреждением.

57.Личный прием заведующим учреждением проводится по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах (на информационных стендах и (или) иным способом), на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

58. Предварительную запись на личный прием заведующим учреждения осуществляет заведующий и (или) заместитель заведующего по основной деятельности при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием формируется и представляется заведующему, ведущему личный прием.

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

 60. Личный прием заведующим учреждения проводится по адресу: г. Чашники, ул. Мира, д. 30/1, в кабинете заведующего.

61. При проведении личного приема заведующим учреждения могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка). Заявители уведомляются об этом путем размещения объявления на информационном стенде либо в помещении для ожидания личного приема и табличках в рабочих кабинетах.

62. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема заведующим учреждением, осуществляет заведующий. В случае его отсутствия – заместитель заведующего по основной деятельности или лицо его заменяющее.

 63. О результатах выполнения поручений заведующим учреждения по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приема, 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.

64. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших прием.

ГЛАВА 5

ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

65. Контроль за рассмотрением обращений ведется заведующим посредством системы обращений, а также с использованием журнала регистрации письменных обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

66. В целях совершенствования организации работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях совещания при заведующем.

На официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

67. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

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.

68. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и 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.

69. 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 может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

70. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканскими органами государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.