УТВЕРЖДЕНО

 Приказ заведующего

 от 24.09.2019 № 55

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц и порядке ведения

по ним делопроизводства

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Государственном учреждении образования «Ясли-сад №6 г. Чашники» (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, 2011 г., № 83, 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., № 250, 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, 5/35055).

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) Государственном учреждении образования «Ясли-сад №6 г. Чашники» (далее - учреждение).

3. В настоящей Инструкции применяются термины и значения, определенные 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, организаций, их структурных подразделений при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

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

Делопроизводство по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений учреждения, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной или электронной форме.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ

ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в учреждение письменные обращения принимает заведующий учреждением в соответствии с требованиями настоящей Инструкции (в период его отсутствия – заместитель заведующего).

 7. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, заведующим учреждения 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.

8. Все поступившие в учреждение обращения регистрируются в установленном порядке в день их поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время), — не позднее, чем в первый следующий за ним рабочий день.

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, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

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

9. Устные обращения поступают в учреждение в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых заведующим и заместителем заведующего по основной деятельности. В учреждении ведется журнал учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

10. В учреждении используется карточная форма регистрации обращений (регистрационно-контрольные карточки).

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

12. 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/JI-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 электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения "мх" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/мх-28).

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

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 рассмотрения обращений, делается отметка на сопроводительных письмах к обращениям «Контроль», а в регистрационно-контрольную карточку (далее – РКК) вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

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

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

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

16. 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.

17. На письменных обращениях, полученных на личном приеме на рабочих местах, делается отметка «С личного приема».

 Регистрация устных обращений, поступающих в учреждение, осуществляется также путем заполнения РКК.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

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

19. Поручения заведующего учреждением по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция может оформляться на отдельном листе, прилагаться к обращению.

Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты её подписания.

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

21. По письменному, электронному обращению заведующим учреждением 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 рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;

о принятии обращения к сведению.

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

23. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами осуществляется делопроизводителем на их почтовые адреса, адреса электронной почты, а в случае отсутствия сведений об электронных адресах бумажные копии электронных обращений, сопроводительные письма к ним направляются простым почтовым отправлением.

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

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

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

26. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения возвращаются заведующему.

27. Письменные обращения (копии), электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями направляются работникам учреждения.

Оригиналы таких обращений остаются у заведующего.

28. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением либо уполномоченным им должностным лицом на основании заключений, подготовленных работниками учреждения в соответствии с их компетенцией.

В течение пяти дней заявителю при наличии данных о его месте жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо месте нахождения направляется письменное уведомление об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

Заявителю разъясняется порядок обжалования решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу в соответствии со статьей 20 Закона.

29. В случае получения письменного, электронного заявления об отказе гражданина от своего письменного или электронного обращения решение о прекращении рассмотрения принимается заведующим учреждением.

 Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

31. Заведующим учреждением по результатам проверки сведений, содержащихся в обращении заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения обращения, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов, выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее - предписание).

32. Предписание, выдаваемое заведующим учреждением, подготавливается специалистом, которому поручено рассмотрение обращения, визируется заведующим учреждением. Предписанию присваивается регистрационный номер жалобы.

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

Исходя из объема разрешаемых вопросов, может устанавливаться сокращенный срок рассмотрения обращения.

34. Контрольный срок рассмотрения обращения в 15 календарных дней

35. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока заведующему учреждением.

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

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

37. 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.

38. 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).

39. 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.

40. Повторные обращения, в том числе внесенные в книги замечаний и предложений учреждения, не содержащие новых обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения обращения по существу, признаются необоснованными заведующим учреждением на основании заключений, подготовленных работником учреждения, ответственным за рассмотрение обращения. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

41. В случае, если повторное обращение поступило в учреждение из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, 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.

 Решение о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением.

Заявителю письменно сообщается, что его повторное обращение необоснованно и переписка с ним по данному вопросу прекращается.

42. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением без уведомления об этом заявителя.

43. В случае, если повторное обращение поступило в учреждение из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, заведующим учреждением подготавливается информация о том, что с заявителем прекращена переписка, с приложением копии ответа заявителю на обращение по существу.

44. В ответах заявителю, систематически направляющему в учреждение необоснованные обращения, а также обращения, содержащие заведомо ложные сведения, могут быть даны разъяснения статьи 19 Закона.

45. Письменные, электронные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, при необходимости приняты надлежащие меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

46. Письменные ответы на письменные, электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1 статьи 18 Закона.

47. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращения принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за рассмотрение обращения.

48. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

 В материалах по рассмотрению обращения остается копия ответа заявителю.

49. Ответ на обращение заявителя, в том числе замечания и (или) предложения, внесенного в книги замечаний и предложений учреждения, направляется за регистрационным номером обращения.

50. Письменные ответы на письменные, электронные обращения, направляются заявителям по реестру отправки корреспонденции простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

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

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. 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.

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 или электронной форме (его копии на бумажном носителе).

После решения вопросов, изложенных в книгах замечаний и предложений учреждения, на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении в дело.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

54. Личный прием в учреждении проводится руководством учреждения, по графику, утверждаемому заведующим учреждением.

Личный прием руководством осуществляется с учетом компетенции должностных лиц, а также принципа первоначального рассмотрения обращения нижестоящим должностным лицом.

Заведующий учреждением ведет личный прием в четвертую среду месяца с 8 до 13 часов.

Заместитель заведующего по основной деятельности проводит прием граждан первый понедельник месяца с 8.00 до 14.00.

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

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

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

55. График личного приема размещается в общедоступных местах (на информационных стендах и (или) иным способом) в здании учреждения и на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

 56. Предварительную запись на личный прием осуществляется заместителем заведующего при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

 57. Гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, его представитель, представитель юридического лица принимается в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

58. Личный прием производится по адресу: г. Чашники, ул. Ленинская, д.86-а, в кабинете заведующего либо его заместителя.

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

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

ГЛАВА 5

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА

РАССМОТРЕНИЙ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ.

 61. Заместителем заведующего по основной деятельности ежеквартально направляется отчет в отдел по образованию о количестве обращений, поступивших в учреждение.

62. 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 граждан рассматриваются на заседаниях совета учреждения, совещаниях при заведующим.

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книги замечаний и предложений учреждения, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в определенные дела по номенклатуре дел отдела и хранятся в учреждении.

64. 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.

65. 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.

66. 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.

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

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

69. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книги замечаний и предложений учреждения подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

УТВЕРЖДЕНО

 Приказ № 3/1 от 05.01.2015

ИНСТРУКЦИЯ

по организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц и порядке ведения

по ним делопроизводства

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция по организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Государственном учреждении образования «Ясли-сад №6 г. Чашники» (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, 2011 г., № 83, 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., № 250, 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, 5/35055).

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) Государственном учреждении образования «Ясли-сад №6 г. Чашники» (далее - учреждение).

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на переписку (запросы) государственных органов, организаций, их структурных подразделений при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

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

Делопроизводство по обращениям граждан, внесенным в книги замечаний и предложений отдела, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной или электронной форме.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ

ОБРАЩЕНИЙ

5. Все поступившие в учреждение письменные обращения принимает заведующий учреждением в соответствии с требованиями настоящей Инструкции (в период его отсутствия – заместитель заведующего).

 6. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, заведующим учреждения 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. Все поступившие в учреждение обращения регистрируются в установленном порядке в день их поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время), — не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

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, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

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

8. Устные обращения поступают в учреждение в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых заведующим и заместителем заведующего по основной деятельности. В учреждении ведется журнал учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц.

9. В учреждении используется карточная форма регистрации обращений (регистрационно-контрольные карточки).

10. Регистрационный штамп на письменном обращении и (или) бумажной копии электронного обращения ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом 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/JI-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 электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения "мх" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/мх-28).

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 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 рассмотрения обращений, делается отметка на сопроводительных письмах к обращениям «Контроль», а в регистрационно-контрольную карточку (далее – РКК) вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

13. Повторным обращениям при их поступлении в учреждение присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения делается отметка «Повторно», в РКК указываются индекс и дата поступления предыдущего обращения. При регистрации повторных обращений к ним приобщаются все предшествующие обращения за период, как правило, не более двух лет со времени поступления первого обращения.

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

15. На письменных обращениях, полученных от граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личном приеме на рабочих местах, делается отметка «С личного приема».

 Регистрация устных обращений, поступающих в учреждение, осуществляется также путем заполнения РКК.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

16. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются заведующему учреждением.

17. Поручения заведующего учреждением по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций.

На обращениях не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются, если в них детализируется порядок исполнения поручения.

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

19. По письменному, электронному обращению заведующим учреждением принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в учреждении или направлении 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.

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

21. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами осуществляется делопроизводителем на их почтовые адреса, адреса электронной почты, а в случае отсутствия сведений об электронных адресах бумажные копии электронных обращений, сопроводительные письма к ним направляются простым почтовым отправлением.

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

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

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

24. Основаниями для постановки на контроль письменных, электронных обращений могут являться содержащиеся в них:

 сообщения о нарушении прав, свобод и (или законных интересов заявителей);

сообщения о нарушениях актов законодательства, недостатках в работе организаций (должностных лиц);

ходатайства о содействии в поддержке социально уязвимых категорий граждан;

вопросы по общественно значимым проблемам;

иные сведения.

На контроль ставятся все повторные обращения, а также коллективные обращения.

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

26. Письменные обращения (копии), электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями направляются работникам учреждения.

Оригиналы таких обращений остаются у заведующего.

27. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением либо уполномоченным им должностным лицом на основании заключений, подготовленных работниками учреждения в соответствии с их компетенцией.

В течение пяти дней заявителю при наличии данных о его месте жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо месте нахождения направляется письменное уведомление об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

Заявителю разъясняется порядок обжалования решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу в соответствии со статьей 20 Закона.

28. Заключение об оставлении обращения без рассмотрения по существу с проектом уведомления заявителя в течение пяти дней со дня регистрации обращения передается начальнику отдела для принятия решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу, которое излагается в форме резолюции.

29. В случае получения письменного, электронного заявления об отказе гражданина от своего письменного или электронного обращения решение о прекращении рассмотрения принимается заведующим учреждением.

 Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

30. Ответы заявителям не направляются по обращениям, принятым к сведению заведующим учреждением, которые не содержат каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций, либо при наличии в них только благодарности.

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

32. Обращения, поступившие в учреждение с предписаниями, поручениями государственных органов (должностных лиц) и поставленные ими на контроль, повторные обращения, обращения, в которых обжалуются ответы на обращения, данные учреждениями и организациями, подчиненными отделу, рассматриваются начальником отдела.

33. Заведующим учреждением по результатам проверки сведений, содержащихся в обращении заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения обращения, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов, выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее - предписание).

34. Предписание, выдаваемое заведующим учреждением, подготавливается специалистом, которому поручено рассмотрение обращения, визируется заведующим учреждением.

35. В предписании отражается обязательность разрешения вопроса по существу, причины, по которым изложенный вопрос может быть решен положительно, а также может устанавливаться срок его исполнения.

Предписание за регистрационным номером обращения направляется простым почтовым отправлением или с использованием средств электронной связи.

36. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона, течение которых начинается со дня регистрации обращения в отделе, в случае, если ответ на обращение дает заведующий учреждением.

Исходя из объема разрешаемых вопросов, может устанавливаться сокращенный срок рассмотрения обращения.

37. Контрольный срок рассмотрения обращения в 15 календарных дней

38. При необходимости рассмотрения письменного, электронного обращения с учетом его дополнительного изучения и проверки, запроса дополнительных материалов, выезда на место обращение рассматривается не позднее одного месяца со дня его регистрации в учреждении.

39. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока заведующему учреждением.

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

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

Уведомление о продлении контрольного срока рассмотрения обращения (до одного месяца) заявителю не направляется.

41. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается заведующим учреждением на основании письменного ходатайства исполнителя.

 42. Заявителю направляется уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг) за подписью заведующего учреждением не позднее пяти дней со дня принятия решения о продлении срока рассмотрения обращения.

43. Об изменении срока рассмотрения обращений сообщается государственным органам, организациям, у которых обращение находится на контроле.

44. Коллективные обращения по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом.

45. 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.

46. Повторные обращения, в том числе внесенные в книги замечаний и предложений учреждения, не содержащие новых обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения обращения по существу, признаются необоснованными заведующим учреждением на основании заключений, подготовленных работником учреждения, ответственным за рассмотрение обращения.

47. Решение о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением.

Заявителю письменно сообщается, что его повторное обращение необоснованно и переписка с ним по данному вопросу прекращается.

48. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается заведующим учреждением без уведомления об этом заявителя.

49. В случае, если повторное обращение поступило в учреждение из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, заведующим учреждением подготавливается информация о том, что с заявителем прекращена переписка, с приложением копии ответа заявителю на обращение по существу.

50. В ответах заявителю, систематически направляющему в учреждение необоснованные обращения, а также обращения, содержащие заведомо ложные сведения, могут быть даны разъяснения статьи 19 Закона.

51. Письменные, электронные обращения считаются рассмотренными по существу, если решены все изложенные в них вопросы, при необходимости приняты надлежащие меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

52. Письменные ответы на письменные, электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1 статьи 18 Закона.

53. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращения принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности работника, ответственного за рассмотрение обращения.

54. Ответы заявителям оформляются согласно Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 "Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов".

55. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

 В материалах по рассмотрению обращения остается копия ответа заявителю.

56. Ответ на обращение заявителя, в том числе замечания и (или) предложения, внесенного в книги замечаний и предложений учреждения, направляется за регистрационным номером обращения.

57. Письменные ответы на письменные, электронные обращения, направляются заявителям по реестру отправки корреспонденции простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

58. В случаях, когда по результатам рассмотрения изложенных в обращениях вопросов приняты решения о совершении определенных действий (выполнении работ, оказании услуг), обращения ставятся на контроль по решению заведующего учреждением. При этом на соответствующих материалах обращения делается отметка «На контроль» с указанием даты принятия решения, подписи заведующего.

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

60. 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.

61. 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.

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 или электронной форме (его копии на бумажном носителе).

После решения вопросов, изложенных в книгах замечаний и предложений учреждения, на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении в дело.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

62. Общее руководство личным приемом граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) в учреждении осуществляет заведующий учреждением.

63. Личный прием в учреждении проводится руководством учреждения, по графику, утверждаемому заведующим учреждением.

Личный прием руководством осуществляется с учетом компетенции должностных лиц, а также принципа первоначального рассмотрения обращения нижестоящим должностным лицом.

Заведующий учреждением ведет личный прием в четвертую среду месяца с 8 до 14 часов.

Заместитель заведующего по основной деятельности проводит прием граждан первый понедельник месяца с 8.00 до 14.00.

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

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

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

64. График личного приема размещается в общедоступных местах (на информационных стендах и (или) иным способом) в здании учреждения и на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет.

 65. Предварительную запись на личный прием осуществляется заместителем заведующего при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

 66. Гражданин, в том числе индивидуальный предприниматель, его представитель, представитель юридического лица принимается в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

67. Личный прием производится в кабинете заведующего либо его заместителя.

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

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

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книги замечаний и предложений учреждения, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в определенные дела по номенклатуре дел отдела и хранятся в учреждении.

71. 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.

72. 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.

73. 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.

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

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

76. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книги замечаний и предложений учреждения подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.