|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |
| Пастаўскі раённы выканаўчы камітэт(Пастаўскі райвыканкам) | Поставский районный исполнительный комитет(Поставский райисполком) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| РАШЭННЕ1 лiстапада 2019 г. № 1079г. Паставы |  | РЕШЕНИЕг. Поставы |

|  |
| --- |
| Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете |

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», постановления 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 «Поставский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете (прилагается).
2. Признать утратившим силу решение Поставского районного исполнительного комитета от 21 декабря 2015 г. № 1282 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете».
3. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на заместителей председателя по направлениям деятельности и управляющего делами – начальника управления делами Поставского районного исполнительного комитета.

|  |  |
| --- | --- |
| Председатель | С.В.Чепик |
| Управляющий делами | В.З.Гутор |

УТВЕРЖДЕНО

Решение

Поставского районного исполнительного комитета

01.11.2019 № 1079

|  |
| --- |
| ИНСТРУКЦИЯоб организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете |

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».
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 Поставском районном исполнительном комитете (далее – райисполком).
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, обращениям 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 райисполкоме осуществляется должностными лицами отдела юридического, по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома (далее – отдел) отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений райисполкома, ведется должностными лицами отдела отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений райисполкома, и юридических лиц в райисполкоме ведется централизованно.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ
И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

1. Все поступившие в райисполком письменные и электронные обращения передаются в день поступления в отдел.

Поступившие в райисполком письменные и электронные обращения проверяются работниками отдела на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для внесения предложений о направлении 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.

1. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей должностными лицами отдела в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции отдела.
2. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, должностными лицами отдела проводятся проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов. Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.
3. Поступившие в райисполком обращения регистрируются должностными лицами отдела.

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

Поступившие в райисполком электронные обращения передаются уполномоченными лицами управления делами райисполкома, отдела идеологической работы, культуры и по делам молодежи в отдел на бумажном носителе.

 При поступлении в райисполком электронных обращений создаются их бумажные копии, которые затем регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений в отделе.

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

1. Устные обращения поступают в райисполком в ходе личных приемов, проводимых председателем райисполкома, первым заместителем председателя райисполкома, заместителями председателя райисполкома, управляющим делами – начальником управления делами райисполкома (далее – руководство райисполкома).
2. Регистрация обращений осуществляется в райисполкоме с использованием автоматизированной регистрационно-контрольной формы.
3. 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.

Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя, порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-22). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения «юл» и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-35). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения «кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-22). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения «мх», порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-22). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения «ан», порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-22).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

1. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в райисполком 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 райисполком, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах проставляется штамп «Контроль», а в регистрационно-контрольную форму вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

1. Повторным обращениям при их поступлении в райисполком присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется штамп «Повторно».

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

1. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в райисполком, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.
2. При подаче заявителем в райисполком 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.
3. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством облисполкома, проставляется штамп «С личного приема».

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству райисполкома, осуществляется на основании карточек личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленных согласно приложению 1.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются должностными лицами отдела для доклада руководству.
2. Поручения руководства райисполкома по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению. Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания.
3. Проекты резолюций руководства райисполкома подготавливаются должностными лицами отдела совместно с руководителями структурных подразделений райисполкома.
4. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает руководство райисполкома. Данное решение оформляется в форме резолюции.
5. По письменному, электронному обращению руководством райисполкома принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в райисполкоме;

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.

1. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются отделом заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.
2. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется должностными лицами отдела на их почтовые адреса, на адреса электронной почты – уполномоченными лицами управления делами райисполкома, отдела идеологической работы, культуры и по делам молодежи райисполкома, а в случае отсутствия сведений об электронных адресах бумажные копии электронных обращений, сопроводительные письма к ним направляются простым почтовым отправлением.
3. Резолюции руководства райисполкома, руководителей структурных подразделений райисполкома должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

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

1. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в райисполкоме по решению руководства райисполкома.
2. Все письменные обращения и бумажные копии электронных

обращений после рассмотрения руководством райисполкома незамедлительно возвращаются в отдел.

1. Копии письменных обращений, электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями руководства райисполкома направляются в структурные подразделения райисполкома, государственные органы, организации должностными лицами отдела.

Оригиналы таких обращений остаются в отделе. Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию направляется отделом.

1. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством райисполкома на основании заключений, подготовленных структурными подразделениями райисполкома в соответствии с их компетенцией, завизированных управляющим делами – начальником управления делами райисполкома и при необходимости начальником отдела.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается должностным лицом, принявшим соответствующее решение, или уполномоченным им должностным лицом.

1. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством райисполкома.

Отделом заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

1. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством райисполкома.
2. Руководством райисполкома по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения сельскими исполнительными комитетами (далее – сельисполкомы), структурными подразделениями райисполкома, подчиненными (подотчетными) организациями, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее – предписание).
3. Предписание, выдаваемое руководством райисполкома, уведомление заявителю о его направлении подготавливаются структурным подразделением райисполкома, которому поручено рассмотрение жалобы, визируются его руководителем. Предписание оформляется по форме согласно приложению 2. Предписанию присваивается регистрационный номер жалобы.
4. Государственные органы, организации, рассматривающие обращения, поставленные на контроль в райисполкоме, исполняющие предписания, в течение трех рабочих дней со дня рассмотрения обращения (исполнения предписания) направляют в райисполком информацию о результатах рассмотрения обращения (предписания) с отметкой об исполнителе. К информации прилагается копия ответа (информации) заявителю.
5. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Руководство райисполкома может устанавливать сокращенный срок рассмотрения обращения.

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

1. Контрольный срок рассмотрения обращения – 15 дней.

Руководством райисполкома может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

1. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока должностным лицам отдела. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится должностным лицом сектора в регистрационно­-контрольную форму.

При отсутствии в отделе информации исполнителя о необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнителям направляются сообщения о пропуске контрольного срока.

1. Срок рассмотрения обращения, определенный руководством райисполкома, может быть продлен по решению руководства райисполкома на основании письменного ходатайства исполнителя.
2. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством райисполкома 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.

1. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию райисполкома, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).
2. 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.
3. Повторные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений райисполкома, признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством райисполкома на основании заключений, подготовленных (подписанных) руководителем структурного подразделения райисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, завизированных управляющим делами – начальником управления делами райисполкома, начальником отдела. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.
4. В случае если повторное обращение поступило в райисполком из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, руководителем структурного подразделения райисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.
5. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращений в подчиненных (подотчетных) государственных органах, организациях руководством райисполкома направляется руководителю указанного государственного органа, организации представление о привлечении в установленном порядке к дисциплинарной ответственности должностных лиц и их работников, виновных в нарушениях, либо в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь, принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности руководителей указанных государственных органов, организаций.

Проект представления по форме согласно приложению 3 подготавливается структурным подразделением райисполкома, рассматривающим обращение.

1. Исполнителями представляются в отдел для направления на доклад руководству райисполкома 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.
2. Регистрация поступающих в отдел ответов (уведомлений,

информаций) по обращениям осуществляется должностным лицом отдела путем проставления регистрационного номера с указанием даты их поступления.

1. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые райисполкомом, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома, управляющим делами – начальником управления делами райисполкома, начальником отдела, и подписываются руководством райисполкома.
2. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в райисполком с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома, подписываются руководством райисполкома.
3. Ответы лицам, должности которых включены в перечень высших государственных должностей Республики Беларусь, утвержденный Указом Президента Республики Беларусь от 8 ноября 2001 г. № 644 «Об утверждении кадрового реестра Главы государства Республики Беларусь», поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома, и подписываются председателем райисполкома, в случае его отсутствия – первым заместителем председателя.
4. Документы для визирования в случаях, предусмотренных настоящей Инструкцией, представляются должностным лицам не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, предписания, представления, поручения.
5. 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.
6. Датой ответа заявителю является дата его подписания. Подписывается, как правило, первый экземпляр ответа. В материалах по рассмотрению обращения остается заверенная в установленном порядке копия ответа заявителю.
7. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются в отдел.
8. Ответу (уведомлению) на обращение, в том числе на замечание и (или) предложение, внесенное в книгу замечаний и предложений райисполкома, присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесенных в книгу замечаний и предложения райисполкома).
9. Письменные ответы (уведомления) на письменные, электронные обращения, подписанные руководством райисполкома, направляются заявителям должностным лицом отдела 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. Должностные лица отдела ответы на электронные обращения передают уполномоченным лицам управления делами райисполкома, отдела идеологической работы, культуры и по делам молодежи райисполкома в письменном виде для проставления отметки о направлении ответа заявителю и в электронном виде – для направления на адрес электронной почты заявителя.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве отдела.

1. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, осуществляется отделом.
2. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителей структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, организаций.
3. 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.
4. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в райисполком, принимаются руководством райисполкома.
5. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в райисполкоме на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (данным должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока – в сроки, установленные руководством райисполкома.
6. 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме должностными лицами отдела.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений райисполкома, должны своевременно вноситься в указанную книгу должностным лицом, ответственным за ее ведение.

1. 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.

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.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений райисполкома, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве райисполкома, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

1. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в райисполкоме проводится руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома по графику, утверждаемому председателем райисполкома.

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

Председатель райисполкома ведет личный прием во вторую и четвертую среду месяца с 8.00 до 13.00.

Первый заместитель председателя, заместители председателя, управляющий делами – начальником управления делами райисполкома проводят личный прием по графику, утверждаемому председателем райисполкома.

При временном отсутствии в день личного приема председателя райисполкома личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема первого заместителя, заместителей председателя райисполкома управляющий делами – начальник управления делами райисполкома по согласованию с

 председателем райисполкома определяет другое должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временного отсутствующего должностного лица.

1. График личного приема в райисполкоме, проводимого руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании райисполкома, других обособленных помещениях, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в сельисполкомы, публикуется в местных средствах массовой информации.
2. Организацию личного приема руководством райисполкома обеспечивает отдел, руководителей структурных подразделений райисполкома – уполномоченные ими должностные лица.
3. Личный прием проводится по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет.
4. Предварительную запись на личный прием руководством райисполкома осуществляют уполномоченные лица управления делами райисполкома и должностные лица отдела при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

Предварительная запись на очередную дату личного приема заканчивается за три рабочих дня до даты указанного личного приема.

1. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи должностными лицами отдела выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц райисполкома, структурных подразделений райисполкома, государственных органов, организаций, порядке рассмотрения обращений.
2. Предварительная работа по организации личного приема проводится должностными лицами отдела во взаимодействии с руководителями структурных подразделений райисполкома, организаций в соответствии с их компетенцией.
3. При необходимости должностные лица отдела вправе запрашивать от сельисполкомов, структурных подразделений райисполкома, других государственных органов, организаций

необходимые сведения, заключения и справочные материалы по существу обращения.

1. В ходе предварительной подготовки личного приема должностные лица отдела определяют и согласовывают с должностными лицами, ведущими личный прием, необходимость участия в нем представителей сельисполкомов, структурных подразделений райисполкома, иных государственных органов, организаций.
2. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) формируется за три рабочих дня до установленной даты личного приема и представляется должностному лицу, ведущему личный прием, вместе с заключениями и справочными материалами по существу обращения.
3. Отдел обеспечивает извещение граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, о дате и времени личного приема, как правило, по телефону, должностных лиц, участвующих в проведении личного приема, – путем направления списка по электронной почте на электронный адрес организации, по факсу либо по телефону.
4. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.
5. Личный прием руководством райисполкома проводится в служебных помещениях, в структурных подразделениях райисполкома – в служебных помещениях их руководителей, если иное не установлено председателем райисполкома, по адресу: г. Поставы, пл. Ленина, 25, райисполком.
6. При проведении личного приема по распоряжению председателя райисполкома применяются технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка). Заявители уведомляются об этом путем размещения объявления на информационном стенде в помещении для ожидания личного приема и табличках в служебном помещении личного приема. При проведении личного приема в служебных помещениях должностными лицами, осуществляющими его, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей.
7. Выездные личные приемы проводятся руководством райисполкома в соответствии с графиком, утвержденным председателем райисполкома.

О месте и времени выездного приема население информируется в средствах массовой информации и через официальный сайт райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет.

1. Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами отдела в автоматизированной (электронной) форме.
2. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством райисполкома, осуществляет отдел.

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

1. О результатах выполнения поручений руководства райисполкома 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.
2. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших личный прием.
3. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в отделе в целях разъяснения организационных вопросов работы с обращениями, порядка личного приема в райисполкоме, а также справочно-консультационного характера ведется ежедневно в течение рабочего дня.

ГЛАВА 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ
ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ.

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

1. Контроль за рассмотрением обращений ведется отделом с использованием автоматизированной (электронной) формы.
2. Обращения, поступившие в райисполком, ежеквартально анализируются отделом, результаты доводятся до сведения руководству райисполкома, руководителям структурных подразделений райисполкома в целях совершенствования работы с обращениями.
3. Отделом осуществляется ежеквартально сбор и формирование ведомственной отчетности о количестве обращений, поступивших в райисполком и сельские исполнительные комитеты, по формам,

утвержденным решением Витебского областного исполнительного комитета.

Ведомственная отчетность о количестве обращений, поступивших в райисполком, сформированная в электронном виде, направляется ежеквартально управляющему делами – начальнику управления делами райисполкома, соответствующим структурным подразделениям райисполкома, для осуществления анализа проблемных вопросов в отдельных сферах жизнедеятельности населения.

Ведомственная отчетность об обращениях, поступивших в райисполком, сельские исполнительные комитеты направляется в отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц Витебского областного исполнительного комитета.

1. В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях райисполкома. На официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.
2. Райисполком, структурные подразделения райисполкома осуществляют анализ соблюдения подчиненными государственными органами, организациями порядка рассмотрения обращений.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ

ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений райисполкома, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельное дело и хранятся у должностного лица отдела, ответственного за хранение книги замечаний и предложений.

1. 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.

1. 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, а возвращаются исполнителю на доработку.

1. 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 райисполкома может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.
2. Дела с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, передаются в архив райисполкома через три года после завершения делопроизводства по ним.
3. Книга замечаний и предложений райисполкома после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве райисполкома.
4. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений райисполкома подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

Приложение 1

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете

Карточка приема граждан, индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц

 №\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_г.

Фамилия, собственное имя, отчество \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при

необходимости) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Род занятий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Телефон: дом. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, рабочий\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, моб.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия и должность ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

|  |  |
| --- | --- |
|  | к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете |

|  |  |
| --- | --- |
| «\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ г.   | № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|    | Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|    | (наименование должности, фамилия, имя, отчество  |
|    | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|    | руководителя организации, полное наименование организации)  |

ПРЕДПИСАНИЕ
о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении

В Поставский райисполком поступило обращение гражданина(ки), юридического лица\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия,имя, отчество обратившегося гражданина(ки), наименование организации)

После изучения которого установлено, что при рассмотрении должностными лицами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименованиеорганизации)

Обращения указанного гражданина(ки), юридического лица были ненадлежащим образом разрешены следующие вопросы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Не приняты своевременные меры по: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Допущено нарушение статьи (статей) \_\_\_\_\_ Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона, предписываю Вам до \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ надлежащим образом разрешить поставленные в обращении гражданина(ки), юридического лица вопросы по существу, рассмотреть вопрос о привлечении к ответственности виновных лиц и письменно информировать Поставский райисполком и гражданина, организацию о выполнении настоящего предписания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
| (наименование должности лица, выдавшего предписание)  | (подпись)  | (инициалы, фамилия)  |

Приложение 3

|  |  |
| --- | --- |
|  | к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Поставском районном исполнительном комитете |

|  |
| --- |
| «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_20\_\_\_г. №\_\_\_ |
|

|  |  |
| --- | --- |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|  | (наименование должности, фамилия, имя, отчество  |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | руководителя организации, полное наименование организации)  |

ПРЕДСТАВЛЕНИЕо привлечении к дисциплинарной ответственности При рассмотрении должностными лицами (наименование организации) обращения гражданина(ки), юридического лица были ненадлежащим образом разрешены следующие поставленные в обращении вопросы: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(указывается суть нарушений)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_В связи с выявлением фактов ненадлежащего рассмотрения обращения гражданина(ки), юридического лица, допущенных при его рассмотрении нарушений законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, руководствуясь пунктом 11 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», необходимо рассмотреть вопрос о привлечении виновных должностных лиц, нарушивших порядок рассмотрения обращения, к дисциплинарной ответственности. О результатах рассмотрения настоящего представления информируйте Поставский райисполком.Настоящее представление подлежит обязательному исполнению. В случае выявления в течение года повторного нарушения этим(и) должностным(и) лицом(ами) порядка рассмотрения обращений к данному(ым) должностному(ым) лицу(ам) должны быть применены более строгие меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |  |  |
| (наименование должности лица, выдавшего представление) (подпись)   |  (инициалы, фамилия) | (инициалы, фамилия)  |  |  |  |

 |