

ВОРОНОВСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

РЕШЕНИЕ

« 21 » мая 2012 г. № 271

Об утверждении инструкций

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», пункта 4 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, индивидуальных предпринимателей» Вороновский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемые:

Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете;

Инструкцию о порядке личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете.

2. Признать утратившим силу решение Вороновского районного исполнительного комитета от 28 декабря 2011 г. № 798 «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете».

3. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц Вороновского районного исполнительного комитета.

Председатель

Н.А.Розум

Управляющий делами

Д.Ю.Бобина

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852) и во исполнение пункта 4 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, индивидуальных предпринимателей».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения предложений, заявлений, жалоб граждан и юридических лиц (далее – обращения), порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в Вороновский районный исполнительный комитет (далее – райисполком).

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, рассматриваемым в порядке конституционного, уголовного, уголовно-процессуального, гражданского, гражданского процессуального, хозяйственного процессуального законодательства, производства по делам об административных правонарушениях, законодательства об административных процедурах, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами Республики Беларусь установлен иной порядок их направления и рассмотрения, а также на переписку райисполкома при выполнении им функций, возложенных на него нормативными правовыми актами.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями возлагается на председателя райисполкома, руководителей управлений, отделов райисполкома.

5. За нарушение законодательства об обращениях должностные лица райисполкома несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6. Делопроизводство по обращениям, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в райисполкоме ведётся централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома и лиц, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях райисполкома.

В райисполкоме делопроизводство по обращениям:

потребительских кооперативов (жилищных, жилищно-строительных кооперативов, молодежных жилых комплексов, коллективов индивидуальных застройщиков, гаражных кооперативов, садоводческих товариществ и других), а также религиозных организаций осуществляется в секторе по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома;

иных юридических лиц, не указанных в абзаце втором части второй настоящего пункта, осуществляется в секторе документооборота и контрольной работы управления делами райисполкома.

ГЛАВА 2 УЧЕТ И РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

7. Учет обращений осуществляется с использованием одной из следующих форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках) (далее – РКК), журнальной с графами, аналогичными реквизитам РКК.

8. Автоматизированный (электронный) учет обращений ведется по форме согласно приложению 1 к настоящей Инструкции, РКК обращений – по форме согласно приложению 2 к настоящей Инструкции.

Количество экземпляров РКК определяется исходя из необходимости обеспечения учета, контроля, поиска, анализа работы по обращениям.

9. Все обращения, поступившие в райисполком, регистрируются в день их поступления сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

Обращения заявителей, поступившие в райисполком, структурные подразделения райисполкома в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

При поступлении в райисполком, структурные подразделения райисполкома электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации обращений.

В правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте этой страницы ставится регистрационный штамп, в котором указывается дата регистрации и регистрационный индекс обращения.

10. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора, порядкового номера обращения и других обозначений, обеспечивающих систематизацию, анализ и сохранность обращений. При регистрации коллективных обращений в их индекс включаются буквенные обозначения «Кол», анонимных – «Ан».

11. Конверты от поступивших обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

12. Сопроводительные письма к обращениям, поступившие из вышестоящих государственных органов, средств массовой информации, регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

В РКК, журнале указывается, откуда поступило письмо, дата и номер сопроводительного письма.

Обращения заявителей, поступившие в райисполком, структурные подразделения райисполкома из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

13. 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 первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

14. Письменным обращениям, полученным от граждан, их представителей, представителей юридических лиц на личном приеме, присваивается очередной регистрационный номер. Рассмотрение одного или нескольких поставленных в ходе личного приема и указанных в письменном обращении вопросов осуществляется одновременно согласно резолюции руководства, указанной в карточке личного приема.

15. Повторным обращениям при их поступлении в райисполком, в структурные подразделения райисполкома присваивается очередной регистрационный индекс.

16. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, поступившие в райисполком, предварительно анализируются сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома и направляются председателю райисполкома для наложения резолюции.

В случаях когда в письменных обращениях, поступивших в райисполком, содержатся вопросы, не относящиеся к его компетенции,

или в них одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), то по решению председателя райисполкома в течение пяти дней обращения направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляются заявители в тот же срок либо в тот же срок обращения оставляются без рассмотрения по существу и уведомляются об этом заявители с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

17. Письменные обращения, поступившие в райисполком, направляемые для рассмотрения по компетенции в управления и отделы райисполкома, сельские (поселковый) исполнительные комитеты, другие государственные организации, подчиненные райисполкому, могут быть поставлены на контроль.

18. Основаниями для постановки на контроль письменных обращений могут являться содержащиеся в них:

сведения о нарушении прав, свобод и охраняемых законом интересов граждан, юридических лиц;

просьбы об оказании помощи или поддержки недостаточно социально защищенным гражданам;

вопросы по общественно значимым проблемам.

На контроль берутся также все коллективные обращения.

19. Поручения по обращениям председателя райисполкома отражаются в форме резолюций. На обращениях не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются, если в них детализируется порядок исполнения.

20. В случаях, когда резолюцией председателя райисполкома определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за разрешение обращения и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

Первому исполнителю соисполнители резолюции представляют материалы рассмотрения не позднее, чем за три рабочих дня до истечения контрольного срока.

В случае, когда срок исполнения обращения определяется с использованием предлога «до» или «к», указанная за ним дата является крайней датой исполнения.

21. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных в пункте 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Решение об оставлении обращения без рассмотрения в пятидневный срок со дня его регистрации принимает председатель райисполкома или уполномоченные им должностные лица путем подписания и направления сопроводительного письма и возвращения обращения и оригиналов документов, приложенных к нему, при наличии сведений об авторе и данных о месте жительства.

22. Решение о рассмотрении анонимных обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо об ином правонарушении, принимает председатель райисполкома.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо об ином правонарушении, в пятидневный срок со дня их регистрации направляются в соответствующие правоохранительные или другие компетентные органы.

ГЛАВА 3 РАЗРЕШЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ

23. Обращения, поступившие в райисполком и рассмотренные председателем райисполкома, направляются сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома исполнителям для принятия мер реагирования и подготовки ответов заявителям согласно резолюциям.

Содержание резолюций, исполнители, а также срок исполнения поручений по обращениям вносятся в РКК автоматизированной формы учета обращений специалистами сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

24. Должностные лица райисполкома обязаны:

соблюдать требования, установленные актами законодательства Республики Беларусь об обращениях, настоящей Инструкцией;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

в случае поступления обращения, автор которого не удовлетворен результатами его рассмотрения подчиненным (подотчетным) органом или организацией, проверить содержащиеся в обращении сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассмотреть обращение по существу либо выдать компетентным органам (организациям) обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении вопросов, предусмотренное пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», по форме согласно приложению 3 к настоящей Инструкции. Предписание готовится структурным подразделением райисполкома, рассматривающим обращение, и направляется за подписью председателя, заместителей председателя райисполкома согласно распределению обязанностей;

принимать законные и обоснованные решения по обращениям;

при поступлении предписания вышестоящего государственного органа исполнить его в указанный в предписании срок, но не более одного месяца, и в течение трех дней с момента его исполнения сообщить об этом органу, а также уведомить автора обращения;

письменно информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, аргументировав их принятие;

разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям;

осуществлять контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов граждан и юридических лиц;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан и юридических лиц;

изучать, анализировать и систематизировать работу с обращениями, содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению выявленных нарушений и недостатков;

размещать на официальном сайте райисполкома ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

25. Предписания направляются почтовыми отправлениями или электронной почтой. Контроль за исполнением предписания осуществляет сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

Отметка о выдаче предписания и его исполнении вносится в РКК.

26. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию райисполкома, рассматриваются с выездом на место нахождения объекта, являющегося предметом обращения, и встречей с заявителями.

27. Обращения, содержащие вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции райисполкома, решаются безотлагательно.

28. При рассмотрении повторных обращений исполнители обязаны установить причины повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения и разрешения обращений, принять соответствующие меры по привлечению виновных лиц к ответственности согласно законодательству Республики Беларусь.

Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства и по которым имеются результаты исчерпывающих проверок и заявителям даны ответы в установленном порядке, рассмотрению не подлежат. При этом гражданам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

29. Решение о прекращении производства по повторным обращениям, поступившим в райисполком, принимается председателем райисполкома на основании предложений исполнителя (исполнителей).

30. Решение об оставлении без рассмотрения обращений, поступивших в райисполком, принимает председатель райисполкома по заключению исполнителя (исполнителей).

31. Председатель райисполкома, исходя из объема разрешаемых вопросов, может установить сокращенный срок рассмотрения обращений.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

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

33. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в райисполком, принимается председателем райисполкома.

34. Обращения, поступившие в райисполком с сопроводительными письмами, предписаниями или поручениями вышестоящих государственных органов (должностных лиц) с требованием сообщить о результатах рассмотрения обращений, берутся на особый контроль.

35. Контроль за соблюдением установленного срока рассмотрения обращений и исполнением поручений по ним, предписаний возлагается на сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

36. В случаях, когда обращения взяты на контроль по решению председателя райисполкома, сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома направляются сообщения об этом исполнителям с указанием срока контроля.

37. По обращениям, направленным в райисполком с предписаниями, сопроводительными письмами вышестоящих государственных органов (должностных лиц) и находящимся на особом контроле, сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома направляются исполнителям напоминания о приближении срока контроля за пять дней до его истечения.

38. Ответы на обращения, подготовленные ответственными исполнителями согласно резолюциям, подписывает председатель райисполкома, заместители председателя райисполкома в соответствии с распределением обязанностей.

39. Ответы в вышестоящие государственные органы по обращениям, в том числе направленные с предписаниями, подписывает председатель райисполкома и визируются представителем юридической службы райисполкома.

40. Ответы вышестоящим должностным лицам, завизированные заместителем (заместителями) председателя райисполкома, по вопросам, входящим в их компетенцию, подписывает председатель райисполкома.

41. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы (вышестоящим должностным лицам), по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения обращения, отметка об исполнителе, его номер телефона.

42. Вся переписка по обращениям ведется за номерами, присвоенными им при регистрации. Ответы на обращения направляются на бланках установленного образца.

43. После окончания проверки изложенных в обращениях доводов, обстоятельств и исполнения принятого решения обращения с копиями ответов, подписанных (завизированных) исполнителями, указанными в резолюциях, и документами, связанными с подготовкой ответов, возвращаются в сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома. Вся информация о ходе и об итогах рассмотрения обращений заносится в РКК либо в журнал.

44. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка «В дело», указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

45. Переписка по обращениям хранится в секторе по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, управлениях, отделах райисполкома отдельно от других документов. Обращения, ответы на них и другие документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел, дела формируются в течение календарного года.

46. Электронные обращения, поступившие в райисполком посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты райисполкома либо размещенные в специальной рубрике на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, установленных статьей 25 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

ГЛАВА 4

РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

47. Обязанность по организации работы с книгой замечаний и предложений (далее – книга) в райисполкоме возлагается на управляющего делами райисполкома.

48. Место нахождения книги в райисполкоме, а также уполномоченные лица, ответственные за ведение и хранение книги, определяются председателем райисполкома.

49. Сведения о месте нахождения книги размещаются на информационных стендах.

50. Книга выдается гражданам по первому требованию без предъявления документа, удостоверяющего их личность.

51. При рассмотрении записей, внесенных в книгу, их копии передаются на рассмотрение председателю райисполкома.

Копия записи, внесенной в книгу, с резолюцией председателя райисполкома направляется исполнителю, вторая копия записи с копией резолюции помещается в контрольную картотеку, находящуюся в секторе по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

52. Не подлежат обязательному рассмотрению изложенные в книге замечания и предложения по вопросам, не относящимся к деятельности райисполкома.

53. Контроль за выполнением поручений по записям, внесенным в книгу, осуществляет лицо, ответственное за ведение книги.

54. Поступившие ответы на внесенные в книгу записи докладываются председателю райисполкома для принятия решения по списанию в дело или осуществления контроля.

55. Записи, внесенные в книгу, и результаты их рассмотрения ежемесячно анализируются сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома. Информация представляется председателю райисполкома.

ГЛАВА 5

ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОК. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ И ОТЧЕТНОСТЬ. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

56. Райисполком контролирует соблюдение требований Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» подчиненными государственными органами и организациями и принимает в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.

57. Обращения, поступившие в райисполком, систематически анализируются сектором по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, обобщаются и передаются руководству райисполкома с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, юридических лиц, а также совершенствования работы государственных органов, решения наиболее социально значимых вопросов населения, мониторинга тенденций общественного мнения о работе исполнительных и распорядительных органов.

58. Итоги работы с обращениями заслушиваются на заседаниях райисполкома не реже двух раз в год.

59. Вопросы работы с обращениями, а также отдельные обращения, при рассмотрении которых были допущены формализм и волокита, при необходимости рассматриваются на совещаниях у председателя райисполкома.

60. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, за период календарного года формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

61. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы по его рассмотрению и разрешению составляют самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

62. Неисполненные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются и возвращаются исполнителю на доработку.

63. Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

64. Срок хранения обращений, документов по их рассмотрению и разрешению обращений – пять лет (в случаях неоднократного обращения – пять лет с даты последнего рассмотрения).

В необходимых случаях в установленном порядке экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении обращений.

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

66. Решение экспертной комиссии об увеличении сроков хранения подлежит обязательному утверждению управляющим делами райисполкома.

67. Дела, подлежащие постоянному и временному хранению, передаются в архив райисполкома через год после завершения делопроизводства по ним.

68. По истечении установленных сроков хранения документы по обращениям, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

Приложение 1
к Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по
обращениям граждан и
юридических лиц в
Вороновском районном
исполнительном комитете

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
обращений автоматизированной (электронной) базы**

_____ (регистрационный индекс)

Фамилия, имя, отчество _____

(Наименование юридического лица)

Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон _____

(Адрес юридического лица)

Дата поступления _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Даты, индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата, индекс сопроводительного письма _____

Регион _____

Вид обращения (заявление, предложение, жалоба) _____

(индивидуальное, коллективное, анонимное) _____

Вид поступления (письменно, устно) _____ Социальная группа автора _____

Отметка о личном приеме _____ Отметка о выездном приеме _____

Фамилия, имя, отчество должностного лица, ведущего прием _____

Тематика _____

Содержание _____

Отметка об особом контроле _____

Резолюция _____

Автор резолюции _____

Исполнитель _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения (№ _____ дата ответа _____).

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.

Приложение 2
к Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по
обращениям граждан и
юридических лиц в
Вороновском районном
исполнительном комитете

**РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА
обращений граждан и юридических лиц**

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы
гражданина _____

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) работы (учебы) гражданина, адрес
электронной почты, контактный телефон _____

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты,
контактный телефон _____

Дата поступления _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Даты, индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____ Срок исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.

Приложение 3
к Инструкции
о порядке ведения
делопроизводства по
обращениям граждан и
юридических лиц в
Вороновском районном
исполнительном комитете

Кому _____
(наименование должности, фамилия, имя, отчество)

руководителя организации, полное наименование организации)

ПРЕДПИСАНИЕ
об устранении нарушений законодательства об обращениях

_____ 20__ г.

№ _____

В Вороновский районный исполнительный комитет поступило обращение
гражданина(ки), организации _____
(фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина(ки),

наименование организации)

после изучения которого установлено, что при рассмотрении должностными лицами

_____ обращения гражданина(ки), организации были ненадлежащим образом разрешены
следующие вопросы: _____

_____ Не приняты своевременные меры по: _____

_____ Допущено нарушение статьи (статей) _____ Закона Республики Беларусь «Об обращениях
граждан».

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики
Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», предписываю Вам до
_____ надлежащим образом разрешить поставленные в
обращении _____

(фамилия, инициалы гражданина(ки), наименование организации)

вопросы по существу и письменно информировать Вороновский районный
исполнительный комитет о выполнении настоящего предписания.

(наименование должности лица, выдавшего предписание)

(подпись, печать)

(инициалы, фамилия)

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете

1. Инструкция о порядке личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997) и определяет порядок личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в Вороновском районном исполнительном комитете (далее – личный прием).

Представительство юридического лица осуществляется на основании части первой статьи 183 Гражданского кодекса Республики Беларусь и основывается на доверенности, законодательстве либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного управления и самоуправления.

2. Общее руководство личным приемом в Вороновском районном исполнительном комитете (далее – райисполком) осуществляет председатель райисполкома.

3. Личный прием в райисполкоме проводят председатель райисполкома, заместители председателя, управляющий делами райисполкома в пределах своей компетенции в соответствии с распределением обязанностей, руководители управлений, отделов райисполкома.

Председатель райисполкома ведет личный прием во вторую и четвертую среду месяца с 8.00 до 14.00 часов, первую субботу месяца с 9.00 до 12.00

При временном отсутствии в установленный день личного приема председателя райисполкома личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. Если на день личного приема приходится

государственный праздник или праздничный день, объявленный в установленном порядке нерабочим, уставленный графиком день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

Заместители председателя, управляющий делами райисполкома проводят личный прием не менее одного раза в месяц.

4. График личного приема руководством райисполкома, руководителями управлений, отделов райисполкома утверждается распоряжением председателя райисполкома, размещается в доступных для обозрения местах в здании райисполкома, на официальном сайте райисполкома, рассылается в сельские (поселковый) исполнительные комитеты.

5. Председатель райисполкома, заместители председателя, управляющий делами райисполкома проводят личный прием также по предварительной записи.

6. Запись на личный прием к председателю райисполкома ведет заведующий сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома лично либо по телефону. Запись на личный прием к заместителям председателя, управляющему делами райисполкома ведут сами заместители и управляющий делами.

Информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием к руководству райисполкома размещается на стенде.

7. При записи на личный прием выясняется существо вопроса, уточняются мотивы обращения, а также иные сведения.

8. Сотрудники сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома:

ведут предварительную запись граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц;

принимают от них предложения, заявления и жалобы, информацию о результатах предыдущего рассмотрения их обращений с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов и представляют собранную информацию председателю райисполкома;

определяют необходимость участия в приеме специалистов отделов и управлений райисполкома;

решают другие вопросы по обеспечению организованного и качественного приема граждан.

9. Должностные лица не вправе отказать в личном приеме при обращении к ним в установленном порядке по вопросам, относящимся к компетенции данных должностных лиц.

10. В случаях повторных обращений по одному и тому же вопросу при наличии ответов и результатов исчерпывающих проверок по предыдущим обращениям, отсутствии новых доводов или вновь открывшихся обстоятельств в личном приеме может быть отказано.

11. Руководство райисполкома, руководители управлений и отделов райисполкома проводят личный прием в райисполкоме в своих служебных помещениях.

12. Граждане, их представители, представители юридических лиц принимаются в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность, полномочия.

13. Лицо, проводящее личный прием, руководствуясь законодательством Республики Беларусь, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов;

удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

14. О результатах рассмотрения поручений, данных на личном приеме и оформленных в соответствии с законодательством об обращениях, должностные лица государственных органов, иных организаций, которым поручено рассмотрение этих поручений, информируют в сроки, установленные статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», лиц, обратившихся на личный прием, а также райисполком.

Контроль за исполнением поручений, данных на личном приеме председателем райисполкома, осуществляет сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

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

Исполненные поручения, данные на личном приеме, снимаются с контроля должностными лицами, проводившими личный прием.

15. Учет принятых на личном приеме граждан, их представителей, представителей юридических лиц, а также информации о результатах рассмотрения обращений осуществляется в автоматизированной (электронной) форме, на карточках либо в книге учета личного приема по форме согласно приложению.

16. Решение о предоставлении для ознакомления гражданину, его представителю, представителю юридического лица материалов,

связанных с рассмотрением их обращений, принимается начальником структурного подразделения райисполкома, в котором находятся материалы по рассмотрению данного обращения, при необходимости по согласованию с должностным лицом, проводившим личный прием.

17. Выездной личный прием должностными лицами райисполкома проводится в соответствии с графиком, утвержденным председателем райисполкома, который направляется в сельские (поселковый) исполнительные комитеты.

О месте и времени выездного личного приема население информируется также в средствах массовой информации.

Контроль за исполнением поручений, данных на выездных личных приемах, осуществляет сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

18. Порядок личного приема в структурных подразделениях райисполкома с правами юридического лица определяется их руководителями.

19. Координацию работы по личному приему в райисполкоме определяет заведующий сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

Приложение
к Инструкции
о порядке личного приема
граждан, их представителей,
представителей юридических
лиц в Вороновском районном
исполнительном комитете

ЖУРНАЛ
учета личного приема

№ п/п	Дата личного приема, время	Фамилия, имя, отчество	Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон	Содержание вопроса	Фамилия, имя, отчество, должность лица, ведущего личный прием	Содержание поручения по итогам личного приема	Отметка об исполнении
1	2	3	4	5	6	7	8