

УТВЕРЖДЕНО
Приказ государственного
учреждения образования
«Вилейский районный центр
дополнительного образования
детей и молодежи»
16.02.2024 № 19

Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственном учреждении образования «Вилейский районный центр дополнительного образования детей и молодежи»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) и других актов законодательства и определяет порядок ведения делопроизводства по поступившим в государственное учреждение образования «Вилейский районный центр дополнительного образования детей и молодежи» (далее – учреждение) обращениям граждан и юридических лиц Республики Беларусь, а также находящихся на территории Республики Беларусь иностранных граждан, лиц без гражданства и представительств иностранных организаций, поручениям вышестоящих организаций по рассмотрению обращений, обращениям на «прямую телефонную линию».

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

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-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.

4. Делопроизводство по обращениям ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства с использованием государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан

и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), системы электронного документооборота и осуществляется должностными лицами учреждения, на которых возложены эти обязанности.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

5. Прием и регистрация обращений, поступивших в адрес учреждения, а также контроль за их рассмотрением обеспечивается уполномоченными должностными лицами учреждения.

6. Поступающие обращения регистрируются в день их поступления. Обращения заявителей, поступившие в учреждения в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

7. Обращения, ошибочно доставленные в учреждение, не регистрируются и направляются по назначению.

8. Регистрационный штамп ставится на первой странице обращения в правом нижнем углу или в другом свободном от текста месте, на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

9. Обращениям, ответам на них присваивается регистрационный индекс в соответствии с утвержденной номенклатурой. Регистрационный индекс обращения состоит из номенклатурного индекса дела, порядкового номера поступившего обращения (например, 1-12/15, где 1-12 – индекс дела в номенклатуре, 15 – порядковый номер поступившего обращения).

10. При подаче заявителем 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.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение (дубликаты), учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, 1-12/15/1).

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в райисполком присваивается очередной регистрационный индекс.

13. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются в учреждении и учитываются как поручения вышестоящих органов. Регистрационный индекс поручения состоит из номенклатурного индекса дела, порядкового номера поступившего

поручения (например, 1-11/154, где 1-11 – индекс дела в номенклатуре, 154 – порядковый номер поступившего обращения).

14. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции учреждения, а также не содержащие информации о результатах их предыдущего рассмотрения в организациях, в компетенции которых находится решение изложенных в них вопросов, в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, направляются для рассмотрения государственным органам или организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителя.

15. После регистрации обращения передаются на рассмотрение директору учреждения.

16. Поручения о рассмотрении обращений заявителей оформляются директором учреждения в форме резолюций, определяющих порядок подготовки ответа и указывающих, в какой срок он должен быть подготовлен.

17. В случае если несколько исполнителей являются ответственными за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю, в резолюции директора учреждения определяется исполнитель, который готовит проект ответа.

18. Первому исполнителю соисполнителями представляется информация о результатах рассмотрения обращения не позднее чем за 5 рабочих дней до истечения контрольного срока.

19. Письменные ответы (уведомления) на обращения должны соответствовать требованиям, установленным статьей 18 Закона.

20. Если для решения изложенных в обращении вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей, исполнителями предоставляются записи о выполнении работ и оказании услуг или составленные акты, которые являются основанием для списания обращения в дело.

21. Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу и о прекращении переписки принимается директором учреждения на основании предложений исполнителей.

22. Директор учреждения подписывает информацию о рассмотрении обращений, направляемую в адрес высших должностных лиц Республики Беларусь, председателя Вилейского районного исполнительного комитета, начальнику управления по образованию, спорту и туризму Вилейского районного исполнительного комитета после визирования.

23. При подготовке ответов заявителям и информации в иные государственные органы и организации с использованием системы электронного документооборота учреждением создаются формы

внешнего представления электронных документов на бумажном носителе, которые удостоверяются в установленном порядке.

24. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, оставляются на контроле. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены и заявителям даны ответы.

25. Решение о снятии с контроля обращений и списании их в дело принимается директором учреждения.

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

26. Электронные обращения в адрес учреждения подаются гражданами и юридическими лицами посредством системы учета и обработки обращений.

27. Первичная регистрация электронных обращений и отражение сведений о завершении процесса их рассмотрения осуществляется в системе учета и обработки обращений.

28. Учреждением создаются бумажные копии электронных обращений и материалов по их рассмотрению.

29. Учреждением направляются ответы (уведомления) на электронные обращения посредством системы учета и обработки обращений или по указанным в обращениях адресам места жительства (места пребывания) заявителей в порядке, установленном статьей 25 Закона.

ГЛАВА 4

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

30. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится директором и заместителем директора учреждения в соответствии с графиком, утвержденным директором учреждения.

31. Предварительная запись на личный прием, консультирование и разъяснение порядка личного приема осуществляются лицами, ответственными за работу с обращениями.

32. При предварительной записи на личный прием к руководителю учреждения лицами, ответственными за работу с обращениями, выясняется суть вопроса, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения вопроса о возможности записи на личный прием.

33. В ходе предварительной записи, изучения представленных

материалов лицами, ответственными за работу с обращениями, определяется необходимость участия в приеме руководителей структурных подразделений, обеспечивается их приглашение.

34. Учет обращений, поступивших в ходе личных приемов, а также контроль за выполнением данных поручений ведется лицами, ответственными за работу с обращениями.

35. Письменным обращениям, полученным на личном приеме, присваивается регистрационный номер устного обращения.

36. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личных приемов, осуществляют лица, ответственные за работу с обращениями.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ» УПРАВЛЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ПОСТУПИВШИМ НА НЕЕ ОБРАЩЕНИЯМ

37. «Прямая телефонная линия» проводится директором и заместителем директора учреждения по вопросам, относящимся к компетенции учреждения.

38. График проведения «прямой телефонной линии» утверждается приказом директора учреждения.

39. Организацию «прямой телефонной линии» осуществляют лица, ответственные за работу с обращениями.

40. Обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» учреждения, регистрируются в системе электронного документооборота.

41. Обращениям, поступившим в ходе проведения «прямой телефонной линии», ответам на них присваивается регистрационный индекс в соответствии с утвержденной номенклатурой. Регистрационный индекс состоит из номенклатурного индекса дела и порядкового номера (например, 1-17/15, где 1-17 – индекс дела в номенклатуре, 15 – порядковый номер поступившего обращения).

42. Ответы на обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» учреждения, подписывает директор учреждения.

43. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в ходе проведения «прямой телефонной линии», и списании их в дело принимается директором учреждения.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

44. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в учреждении формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

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

46. Срок хранения обращений и документов, связанных с их рассмотрением, составляет 5 лет.

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