Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан   
и юридических лиц в управлении по образованию, спорту и туризму Вилейского районного исполнительного комитета

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 управление по образованию, спорту и туризму Вилейского районного исполнительного комитета (далее – управление) 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 управления, на которых возложены эти обязанности.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

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

7. Обращения, ошибочно доставленные в управление, 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, 1-18/154, где 1-18 – индекс дела в номенклатуре, 154 – 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 управление (дубликаты), учитываются   
под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, 1-18/154/1).

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 управлении и учитываются как поручения вышестоящих органов. Регистрационный индекс поручения состоит из номенклатурного индекса дела, порядкового номера поступившего поручения (например, 1-21/154,   
где 1-21 – индекс дела в номенклатуре, 154 – порядковый номер поступившего обращения).

14. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции управления, а также   
не содержащие информации о результатах их предыдущего рассмотрения   
в управлении или 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 начальнику управления.

16. Поручения о рассмотрении обращений заявителей оформляются начальником управления 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 начальником управления 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 начальником управления на основании предложений исполнителей.

22. Начальник управления подписывает информацию   
о рассмотрении обращений, направляемую в адрес высших должностных лиц Республики Беларусь, председателя Минского областного исполнительного комитета, председателя Вилейского районного исполнительного комитета после визирования заместителя начальника управления.

23. При подготовке ответов заявителям и информации в иные государственные органы и организации с использованием системы электронного документооборота управлением 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 начальником управления.

26. Ответы на обращения, поступившие в подведомственные организации системы образования и спорта района, обладающими правами юридического лица, подписывают их руководители или заместители руководителей.

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА   
ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

27. Электронные обращения в адрес управления подаются гражданами и юридическими лицами посредством системы учета и обработки обращений.

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

29. Управлением создаются бумажные копии электронных обращений   
и материалов по их рассмотрению.

30. Управлением 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

31. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится начальником управления   
в соответствии с графиком, утвержденным председателем райисполкома, заместителем начальника управления личный прием проводится   
в соответствии с графиком, утвержденным начальником управления.

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

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

34. В ходе предварительной записи, изучения представленных материалов лицами, ответственными за работу с обращениями, определяется необходимость участия в приеме руководителей подведомственных учреждений образования и спорта района, обеспечивается их приглашение.

35. Начальником управления проводятся выездные приемы в соответствии с графиком.

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

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

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

ГЛАВА 5

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

39. «Прямая телефонная линия» проводится начальником   
и заместителем начальника управления по вопросам, относящимся   
к компетенции управления.

40. График проведения «прямой телефонной линии» утверждается приказом начальника управления.

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

42. Обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» управления, регистрируются в системе электронного документооборота.

43. 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, 1-27/15, где 1-27 – индекс дела в номенклатуре,   
15 – порядковый номер поступившего обращения).

44. Ответы на обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» управления, подписывает начальник управления.

45. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в ходе проведения «прямой телефонной линии», и списании их в дело принимается начальником управления.

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ   
ПО ОБРАЩЕНИЯМ

46. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением,   
в управлении формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

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

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

49. 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.