УТВЕРЖДЕНО

Приказ начальника

отдела по образованию

Чашникского райисполкома

24 мая 2019 г. № 353

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц и порядке ведения

по ним делопроизводства в отделе

по образованию Чашникского районного

исполнительного комитета

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в отделе по образованию Чашникского районного исполнительного комитета (далее - Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., 2/1852), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (далее - Указ № 498) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., 1/8997), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., 5/35055).

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращения) в отделе по образованию Чашникского районного исполнительного комитета (далее - отдел).

3. В настоящей Инструкции применяются термины и значения, определенные в статье 1 Закона.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовным процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениях работников к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

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

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

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книги замечаний и предложений отдела, и юридических лиц в отделе ведется централизованно.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ

ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в отдел письменные обращения принимает делопроизводитель в соответствии с требованиями настоящей Инструкции.

7. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции делопроизводителя.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, делопроизводителем проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

9. Все поступившие в отдел обращения регистрируются в установленном порядке в день их поступления.

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

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

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

10. Устные обращения поступают в отдел в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых начальником отдела, заместителем начальника.

11. В отделе используется журнальная форма регистрации обращений.

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

13. Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из номера дела по номенклатуре, начальной буквы фамилии автора обращения и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/JI-2).

Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из номера дела по номенклатуре и порядкового номера поступившего обращения

(например, № 04-21/5).

Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения "кол" и порядкового номера поступившего обращения (например, № 04-20/кол-22).

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

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

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

 14. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в отдел 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 отдел, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах к обращениям проставляется штамп «Контроль», а в журнал регистрации вносятся сведения о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

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

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

16. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в отдел учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

 17. При подаче заявителем в отдел 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.

 18. На письменных обращениях, полученных на личном приеме на рабочих местах, проставляется штамп «С личного приема».

 Регистрация устных обращений, поступающих к руководству отдела, осуществляется в журнале регистрации устных обращений граждан.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее, чем в следующий за днем регистрации рабочий день, передаются начальнику отдела.

О поступивших письменных и электронных обращениях, предназначенных для доклада заместителю начальника отдела, доклад осуществляется делопроизводителем не позднее, чем в следующий за днем регистрации рабочий день.

 20. Поручения руководства отдела по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция может оформляться на отдельном листе, прилагается к обращению.

Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания.

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

22. По письменному, электронному обращению руководством отдела принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в отделе;

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.

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

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

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

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

26. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в отделе по решению руководства отдела.

27. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения незамедлительно возвращаются делопроизводителю.

28. Копии письменных обращений, электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями начальника отдела направляются в структурные подразделения отдела.

Оригиналы таких обращений остаются у делопроизводителя. Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию направляется простым почтовым отправлением.

29. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается начальником отдела на основании заключений, подготовленных работниками отдела в соответствии с их компетенцией.

 Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается начальником отдела.

 30. В случае получения письменного, электронного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения принимается начальником отдела.

 Делопроизводителем возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

31. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается начальником отдела.

32. Руководством отдела по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения обращения в подчиненных отделу учреждениях и организациях, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее - предписание).

33. Предписание, выдаваемое руководством отдела, подготавливается специалистом, которому поручено рассмотрение обращения, визируется начальником. Предписание оформляется по форме согласно приложению 1. Предписанию присваивается регистрационный номер жалобы.

 34. Государственные органы, организации, рассматривающие обращения, поставленные на контроль в отделе, исполняющие предписания, в течение трех рабочих дней со дня рассмотрения обращения (исполнения предписания) направляют в отдел информацию о результатах рассмотрения обращения (предписания) с отметкой об исполнителе. К информации прилагается копия ответа (информации) заявителю.

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

Руководством отдела может устанавливаться сокращенный срок рассмотрения обращения.

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

 36. Контрольный срок рассмотрения обращения – 15 дней. Руководством отдела может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

37. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока начальнику отдела. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится делопроизводителем.

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

38. Срок рассмотрения обращения, определенный руководством отдела, может быть продлен по решению руководства отдела на основании письменного ходатайства исполнителя.

 39. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством отдела 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, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

40. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию отдела, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).

41. 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.

43. Повторные обращения, в том числе внесенные в книги замечаний и предложений отдела, признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу, принимается начальником отдела на основании заключений, подготовленных (подписанных) исполнителем. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

44. В случае, если повторное обращение поступило в отдел из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, специалистом отдела, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

45. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращения в учреждениях образования руководством отдела направляется руководителю 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 учреждений и организаций.

Проект представления по форме согласно приложению 2 подготавливается специалистом отдела, рассматривающим обращение.

46. Исполнителями представляются начальнику отдела 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.

47. Регистрация поступающих в отдел ответов (уведомлений, информаций) по обращениям осуществляется делопроизводителем путем проставления регистрационного штампа на оборотной стороне последней страницы ответа с указанием даты его поступления.

 48. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые отделом, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям начальника отдела и подписываются начальником отдела.

 49. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в отдел с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям начальника отдела и подписываются начальником отдела.

 50. 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" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2001 г., № 106, 1/3192), поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям начальника отдела и подписываются начальником отдела.

 51. Документы для визирования в случаях, предусмотренных настоящей Инструкцией, представляются должностным лицам не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, предписания, представления, поручения.

 52. В ответах, направленных в государственные органы, организации, по находящимся на контроле обращениям и предписаниям указываются сведения о направляемом ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения обращения, отметка об исполнителе.

53. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

 Подписывается, как правило, первый экземпляр ответа. В материалах по рассмотрению обращения остается копия ответа заявителю.

54. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются делопроизводителю.

 55. Ответу (уведомлению) на обращение заявителя, в том числе замечание и (или) предложение, внесенное в книгу замечаний и предложений отдела, присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений отдела).

56. Письменные ответы (уведомления) на письменные, электронные обращения, подписанные руководством отдела, направляются заявителям делопроизводителем 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.

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

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

58. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителей учреждений образования.

 59. 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.

60. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в отдел, принимаются руководством отдела.

61. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в отделе 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 отдела.

62. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, 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, результатах 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), о выдаче предписания, представления и их исполнении должны точно и своевременно отражаться в журнале делопроизводителем.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений отдела, вносятся своевременно в указанную книгу лицами, ответственными за их ведение и хранение.

63. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданном в письменной или электронной форме.

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

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

64. Личный прием в отделе проводится руководством отдела, по графику, утверждаемому начальником отдела.

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

Начальник отдела ведет личный прием в четвертую среду месяца с 8 до 13 часов.

Заместитель начальника, руководители учреждений образования проводят личный прием не реже одного раза в месяц.

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

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

65. График личного приема в отделе, проводимого руководством отдела, руководителями учреждений образования, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах и (или) иным способом) в здании отдела, учреждений, других обособленных помещениях, на официальном сайте отдела в глобальной компьютерной сети Интернет.

 66. Организацию личного приема руководством отдела обеспечивает делопроизводитель.

 67. Личный прием начальника отдела проводится, как правило, по предварительной записи.

68. Предварительную запись на личный прием начальником отдела осуществляет делопроизводитель 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 3 рабочих дня до даты указанного личного приема.

 69. Личный прием проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность заявителя. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

 70. Личный прием начальником отдела, заместителем начальника проводится по адресу: г.Чашники, ул.Советская, д.1-2, руководителями учреждений образования – в служебных помещениях руководителей.

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

72. Выездные личные приемы проводятся начальником отдела в соответствии с графиком, утвержденным начальником отдела.

О месте и времени выездного приема, порядке предварительной записи население информируется в средствах массовой информации.

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

 74. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема начальником отдела, заместителем начальника осуществляет делопроизводитель.

 75. О результатах выполнения поручений начальника отдела по обращениям заявителей, поступившим на личном приеме, 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.

76. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению начальника отдела.

 ГЛАВА 5

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

 77. Обращения, поступившие в отдел, ежеквартально анализируются, обобщаются в виде информационной записки и доводятся до сведения начальника отдела в целях совершенствования работы с обращениями.

78. Юрисконсультом ежеквартально направляется отчет в райисполком о количестве обращений, поступивших в отдел.

79. В целях совершенствования организации работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях совета отдела, совещаниях при начальнике отдела.

 80. Отделом осуществляются проверки соблюдения учреждениями образования порядка рассмотрения обращений в рамках ведомственного контроля.

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

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

82. 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.

83. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направлений документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются, они возвращаются исполнителю на доработку.

84. 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 отдела может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

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

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

87. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книги замечаний и предложений отдела 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 отделе по образованию Чашникского районного исполнительного комитета

Дата, номер\_\_\_\_\_\_\_\_

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/наименование должности, фамилия, имя, отчество руководителя, наименование организации/

ПРЕДПИСАНИЕ

о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении

 В отдел по образованию Чашникского районного исполнительного комитета поступило обращение гражданина /ки/, юридического лица

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

/фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, наименование организации/

изучив которое, установлено, что при рассмотрении должностными лицами\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации/

обращение указанного гражданина /ки/, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 /наименование организации/ 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, юридического лица вопросы по существу, рассмотреть вопрос о привлечении к ответственности виновных лиц и письменно информировать отдел по образованию Чашникского районного исполнительного комитета о выполнении настоящего предписания в срок до «\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

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

/наименование должности лица, /подпись/ /инициалы, фамилия/

выдавшего предписание/

 Приложение 2

 к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в отделе по образованию Чашникского районного исполнительного комитета

Дата, номер\_\_\_\_\_\_

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/наименование должности, фамилия, имя, отчество руководителя, наименование организации/

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

 о привлечении к дисциплинарной ответственности

 При рассмотрении должностными лицами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ /наименование организации/ обращения гражданина /ки/, юридического лица

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_/ фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина, наименование организации/

были ненадлежащим образом разрешены следующие поставленные в обращении вопросы:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/указывается суть нарушений/

 В связи с выявлением фактов ненадлежащего рассмотрения обращения гражданина/ки/, юридического лица, допущенными при его рассмотрении нарушениями 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 отдел по образованию Чашникского районного исполнительного комитета.

 Настоящее представление подлежит обязательному исполнению. В случае выявления в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений к данным должностным лицам должны быть применены более строгие меры дисциплинарных взысканий, вплоть до освобождения от занимаемой должности.

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

/наименование должности лица, /подпись/ /инициалы, фамилия/

выдавшего представление/