УТВЕРЖДЕНО

Приказ директора государственного учреждения образования «Вилейский районный центр коррекционно-развивающего обучения и реабилитации»

07.02.2024 № \_14\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Инструкция о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан
и юридических лиц в государственном учреждении образования «Вилейский районный центр коррекционно-развивающего обучения и реабилитации»

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 коррекционно-развивающего обучения и реабилитации» (далее – центр) 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 центра, на которых возложены эти обязанности.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

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

7. Обращения, ошибочно доставленные в центр,
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 центр (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 центре 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 центра, а также
не содержащие информации о результатах их предыдущего рассмотрения в сельских исполнительных комитетах (далее – сельисполкомы) 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 директору центра.

16. Поручения о рассмотрении обращений заявителей оформляются директором центра 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 директором центра 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 центра на основании предложений исполнителей.

 22. Директор центра подписывает информацию
о рассмотрении обращений, направляемую в адрес высших должностных лиц Республики Беларусь, председателя Минского областного исполнительного комитета, председателя Вилейского районного исполнительного комитета, начальника управления по образованию, спорту и туризму .

 23. При подготовке ответов заявителям и информации в иные государственные органы и организации с использованием системы электронного документооборота центром 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 центра.

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

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА

 ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

 27. Электронные обращения в адрес ЦЕНТРА 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. Центром создаются бумажные копии электронных обращений и материалов по их рассмотрению.

 30. Центром 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 директором центра
в соответствии с графиком, утвержденным начальником управления по образованию, спорту и туризму (далее – управления), 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 руководству райисполкома лицами, ответственными за работу с обращениями, выясняется суть вопроса, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения вопроса о возможности записи на личный прием.

 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 и выездных приемов, осуществляют лица, ответственные за работу с обращениями.

ГЛАВА 5

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

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

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

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

 40. Обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» центра, 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, 1-27/15, где 1-27 – индекс дела в номенклатуре, 15 – порядковый номер поступившего обращения).

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

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

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН ЦЕНТРА И ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ПОСТУПИВШИМ НА НЕЕ ОБРАЩЕНИЯМ

44.Обращения и документы, связанные с их рассмотрением,
в центре 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.