

ВІЦЕБСКІ АБЛАСНЫ
ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ



ВИТЕБСКИЙ ОБЛАСТНОЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

НАВАПОЛАЦКІ ГАРАДСКІ
ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ

НОВОПОЛОЦКИЙ ГОРОДСКОЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

РАШЭННЕ

РЕШЕНИЕ

09.03.2021 г № 202

г. Наваполацк

г. Новополоцк

Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Новополоцком городском исполнительном комитете

На основании пункта 1 статьи 40 Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 г. № 108-З «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» Новополоцкий городской исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Новополоцком городском исполнительном комитете (прилагается).

2. Признать утратившим силу:

решение Новополоцкого городского исполнительного комитета от 22 января 2016 г. № 57 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Новополоцком городском исполнительном комитете»;

пункт 1 решения Новополоцкого городского исполнительного комитета от 27 ноября 2020 г. № 1167 «Об изменении решений Новополоцкого городского исполнительного комитета».

Председатель

Д.В.Демидов

Управляющий делами –
начальник управления делами

В.К.Мартыненко

Инструкция
об организации работы с обращениями
граждан и юридических лиц и порядке
ведения по ним делопроизводства в
Новополоцком городском исполнительном
комитете

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», 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».

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 Новополоцком городском исполнительном комитете (далее – горисполком).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных 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, обращениям 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 горисполкоме осуществляется должностными лицами отдела по работе с обращениями граждан и

юридических лиц горисполкома (далее – отдел) отдельно от других видов делопроизводства.

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

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений горисполкома, и юридических лиц в горисполкоме ведется централизованно.

ГЛАВА 2 ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в горисполком письменные и электронные обращения, поданные в порядке, установленном Законом, передаются в день поступления в отдел.

Поступившие в горисполком письменные и электронные обращения проверяются работниками отдела на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для внесения предложений о направлении обращений в государственные органы, организации для рассмотрения по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

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

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, должностными лицами отдела проводятся проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

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

9. Поступившие в горисполком обращения регистрируются должностными лицами отдела.

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

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

При поступлении в горисполком более пяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии

пяти обращений, которые регистрируются под одним регистрационным индексом.

9. Устные обращения поступают в горисполком в ходе личных приемов, проводимых председателем горисполкома, первым заместителем председателя горисполкома, заместителями председателя горисполкома, управляющим делами горисполкома (далее – руководство горисполкома).

10. Регистрация обращений осуществляется в горисполкоме с использованием электронной, автоматизированной регистрационно-контрольной формы.

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

12. Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № М-145). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из порядкового номера поступившего обращения и буквенного обозначения «юр» (например, № 27юр). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения «кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-18). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения «мх» и порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-45). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения «ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-14).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

13. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в горисполком государственными органами, организациями, регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

14. Повторным обращениям при их поступлении в горисполком присваивается очередной регистрационный индекс, либо индекс первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера и в правом верхнем углу первой страницы обращения проставляется штамп «Повторно».

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

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

16. При подаче заявителем в горисполком 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.

17. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством горисполкома, проставляется штамп «С личного приема».

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству горисполкома, осуществляется на основании карточек личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, оформленных согласно приложению 1.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

18. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются должностными лицами отдела руководству горисполкома.

19. Поручения руководства горисполкома по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению. Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания.

20. Проекты резолюций председателя горисполкома и управляющего делами – начальника управления горисполкома могут подготавливаться должностными лицами отдела совместно с руководителями структурных подразделений горисполкома и визируются начальником отдела; первого заместителя председателя, заместителей председателя горисполкома – руководителями структурных подразделений горисполкома.

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

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

- о рассмотрении обращения по существу в горисполкоме;
- 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 рабочих дней возвращаются отделом заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

24. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется должностными лицами отдела или

уполномоченным должностным лицом управления делами горисполкома 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.

Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию может быть подписано начальником отдела.

25. Резолюции руководства горисполкома, руководителей структурных подразделений горисполкома должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией руководства горисполкома 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 горисполкоме по решению руководства горисполкома.

27. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения руководством горисполкома незамедлительно возвращаются в отдел.

28. Письменные обращения в копиях (сканированных изображениях), электронные обращения или их бумажные (сканированные) копии с резолюциями руководства горисполкома направляются в структурные подразделения горисполкома, государственные органы, организации должностными лицами отдела или уполномоченным должностным лицом управления делами горисполкома. Оригиналы таких обращений остаются в отделе.

29. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством горисполкома на основании заключения, подготовленного структурным подразделением горисполкома в соответствии с компетенцией, которое может быть оформлено в виде резолюции, завизированной начальником структурного подразделения и, при необходимости, заместителем начальника отдела организационно – кадровой и юридической работы горисполкома.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается должностным лицом, принявшим соответствующее решение, или уполномоченным им должностным лицом.

30. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством горисполкома.

Отделом заявителю, при необходимости, возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

31. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством горисполкома и оформляется в виде резолюции.

32. Руководством горисполкома по результатам проверки сведений, содержащихся в обращении заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения структурными подразделениями горисполкома, подчиненными (подотчетными) организациями, 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 горисполкома, уведомление заявителю о его направлении подготавливаются структурным подразделением горисполкома, которому поручено рассмотрение обращения, визируются его руководителем, начальником отдела или руководством горисполкома. Предписание оформляется по форме согласно приложению 2. Предписанию присваивается регистрационный номер обращения.

34. Государственные органы, организации, рассматривающие обращения, поставленные на контроль в горисполкоме, исполняющие предписания, в течение трех рабочих дней со дня рассмотрения обращения (исполнения предписания) направляют в горисполком 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.

Руководство горисполкома может устанавливать 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 горисполкома 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 должностным лицам отдела. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится должностным лицом отдела в регистрационно-контрольную форму.

При отсутствии в отделе информации исполнителя о необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнителям направляются сообщения о пропуске контрольного срока.

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

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

40. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию горисполкома, 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.

42. Повторные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений горисполкома, не содержащие новых обстоятельств, имеющих значение для рассмотрения обращения по существу, признаются необоснованными. Решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством горисполкома на основании заключений, подготовленных (подписанных) руководителем структурного подразделения горисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, завизированных начальником отдела, заместителем начальника организационно – кадрового и юридического отдела горисполкома. К заключению прилагается проект уведомления заявителю. Заключение может быть оформлено в виде резолюции.

43. В случае если повторное обращение поступило в горисполком из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, руководителем структурного подразделения горисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

44. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращений в подчиненных (подотчетных) государственных организациях, руководством горисполкома направляется руководителю указанной государственной организации 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 руководителей к дисциплинарной ответственности указанных государственных организаций.

Проект представления по форме согласно приложению 3 подготавливается структурным подразделением горисполкома, рассматривающим обращение.

45. Исполнителями представляются в отдел для направления на доклад руководству горисполкома 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.

46. Регистрация поступающих в отдел ответов (уведомлений, информации) по обращениям осуществляется должностным лицом отдела.

47. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые горисполкомом, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства горисполкома, в случае принятия решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения – заместителем начальника организационно – кадрового и юридического отдела горисполкома, и подписываются руководством горисполкома.

48. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в горисполком с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства горисполкома и подписываются руководством горисполкома.

49. 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», поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства горисполкома, заместителем начальника организационно – кадрового и юридического отдела и подписываются председателем горисполкома, первым заместителем председателя.

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

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

52. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

53. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются в отдел.

54. Ответу (уведомлению) на обращение, в том числе на замечание и (или) предложение, внесенное в книгу замечаний и предложений горисполкома, присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесенных в книгу замечаний и предложения горисполкома).

55. Письменные ответы (уведомления) на письменные, электронные обращения, подписанные руководством горисполкома, направляются заявителям должностными лицами отдела или уполномоченным должностным лицом управления делами горисполкома простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

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

57. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителей структурных подразделений горисполкома, организаций.

58. 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.

59. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в горисполком, принимаются руководством горисполкома.

60. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в горисполкоме на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (даным должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока- в сроки, установленные руководством горисполкома.

61. Ход рассмотрения обращений заявителей, а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме должностными лицами отдела.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений горисполкома, должны своевременно вноситься в указанную книгу должностным лицом, ответственным за ее ведение.

62. В каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов на последнем ответе проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение. На первом листе самого обращения, как правило, в нижнем левом углу, проставляется штамп «В дело» с указанием номера дела по номенклатуре дел, в которое будет подшито обращение, ФИО руководителя и дата принятия решения.

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 рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений горисполкома, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве горисполкома, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

63. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в горисполкоме проводится руководством горисполкома, руководителями структурных подразделений горисполкома по графику, утверждаемому председателем горисполкома.

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

Председатель горисполкома ведет личный прием во вторую и четвертую среду месяца с 8 до 13 часов по предварительной записи.

Первый заместитель председателя, заместители председателя, управляющий делами – начальник управления делами горисполкома проводят личный прием не реже двух раз в месяц.

При временном отсутствии в день личного приема председателя горисполкома личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема первого заместителя, заместителей председателя горисполкома управляющий делами – начальник управления делами горисполкома по согласованию с председателем горисполкома определяет другое должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временного отсутствующего должностного лица.

64. График личного приема в горисполкоме, проводимого руководством горисполкома, руководителями структурных подразделений горисполкома, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании горисполкома, других обособленных помещениях, на официальном сайте горисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, публикуется в местных средствах массовой информации.

65. Организацию личного приема руководством горисполкома обеспечивает отдел, руководителей структурных подразделений горисполкома – уполномоченные ими должностные лица.

66. Личный прием проводится по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), официальном сайте горисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет.

67. Предварительную запись на личный прием руководством горисполкома осуществляет начальник отдела при обращении граждан, их представителей, индивидуальных предпринимателей, 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.

68. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц горисполкома, структурных подразделений горисполкома, государственных органов, организаций, порядке рассмотрения обращений.

69. Предварительная работа по организации личного приема проводится должностными лицами отдела во взаимодействии с руководителями структурных подразделений горисполкома, организаций в соответствии с их компетенцией.

70. При необходимости должностные лица отдела вправе запрашивать от структурных подразделений горисполкома, других государственных органов и организаций необходимые сведения, заключения и справочные материалы по существу обращения.

71. В ходе предварительной подготовки личного приема должностные лица отдела определяют и согласовывают с должностными лицами, ведущими личный прием, необходимость участия в нем представителей структурных подразделений горисполкома, иных государственных органов, организаций.

72. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) формируется за три рабочих дня до установленной даты личного приема и представляется должностному лицу, ведущему личный прием, вместе с заключениями и справочными материалами по существу обращения.

73. Отдел обеспечивает извещение граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, о дате и времени личного приема, как правило, по телефону, должностных лиц, участвующих в проведении личного приема, – путем направления списка по электронной почте на электронный адрес организации, посредством СМДО, по факсу либо по телефону.

74. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

75. Личный прием в горисполкоме проводится в комнате личного приема по адресу: г.Новополоцк, ул.Молодежная, 74, каб. 105, 304, в структурных подразделениях горисполкома – в служебных помещениях их руководителей, если иное не установлено председателем горисполкома.

76. При проведении личного приема в комнате личного приема горисполкома (каб. 105) применяются технические средства (аудио- и видеозапись). Заявители уведомляются об этом путем размещения объявления на информационной табличке. При проведении личного приема в служебных помещениях должностными лицами, осуществляющими его,

могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей.

77. Выездные личные приемы проводятся руководством горисполкома в соответствии с графиком, утвержденным председателем горисполкома.

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

78. Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами отдела в автоматизированной (электронной) форме.

79. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством горисполкома, осуществляет отдел.

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

80. О результатах выполнения поручений руководства горисполкома по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приема, 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.

81. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля по решению должностных лиц, проводивших личный прием.

82. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в отделе в целях разъяснения организационных вопросов работы с обращениями, порядка личного приема в горисполкоме, а также справочно-консультационного характера ведется ежедневно в течение рабочего дня.

ГЛАВА 5 ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

83. Контроль за рассмотрением обращений ведется отделом с использованием автоматизированной (электронной) формы.

84. Обращения, поступившие в горисполком, ежеквартально анализируются отделом, результаты доводятся до сведения руководству горисполкома, руководителям структурных подразделений горисполкома в целях совершенствования работы с обращениями.

85. Отделом осуществляется сбор и формирование ведомственной отчетности об обращениях, поступивших в горисполком, по формам, утвержденным решением Витебского областного исполнительного комитета и согласованным с Межведомственным советом по государственной статистике.

86. В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и

законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях горисполкома. На официальном сайте горисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

87. Горисполком, структурные подразделения горисполкома анализируют эффективность работы подчиненных государственных организаций с обращениями, осуществляют в порядке, установленном законодательными актами, контроль за соблюдением проверяемыми субъектами законодательства о книге замечаний и предложений.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

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

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений горисполкома, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельное дело и хранятся у должностного лица отдела, ответственного за хранение книги замечаний и предложений.

89. 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.

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

91. 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 горисполкома может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

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

93. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений горисполкома 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
Новополоцком городском
исполнительном комитете

**КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ
ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ,
ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

№ _____ « ____ » _____ 20__ г.

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

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

Форма подачи обращения: _____

Дата поступления обращения: _____

Количество листов обращения: _____

Даты, индексы повторных обращений: _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма: _____

Тематика: _____

Содержание: _____

Ф.И.О., должность, ведущего приём

Резолюция: _____

Исполнитель: _____

Срок исполнения: _____ Дата исполнения: _____ Ход рассмотрения: _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении: _____

Результат рассмотрения обращения: _____

Дата ответа заявителю: _____ № _____

Отметка о снятии с контроля: _____

Документ подшит в дело: _____

Приложение 2
к Инструкции об
организации работы с
обращениями граждан и
юридических лиц и
порядке ведения по ним
делопроизводства в
Новополоцком городском
исполнительном комитете

Дата, номер

Кому _____

/наименование должности, фамилия, инициалы руководителя,
наименование организации

ПРЕДПИСАНИЕ

о надлежащем решении вопросов,
изложенных в обращении

В Новополоцкий горисполком поступило обращение

/ф.и.о. гражданина, наименование организации/

после изучения которого установлено, что при рассмотрении должностными
лицами _____ обращения указанного гражданина /ки/

/наименование организации/

(организации) были ненадлежащим образом вопросы: 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 в срок до _____
надлежащим образом разрешить поставленные в обращении гражданина
(организации) вопросы по существу, рассмотреть вопрос о привлечении к
ответственности виновных лиц и в течение трех рабочих дней письменно
информировать Новополоцкий городской исполнительный комитет, а также
направить ответ заявителю.

Наименование должности лица, подпись, инициалы, фамилия лица,
выдавшего предписание.

Приложение 3
к Инструкции об
организации работы с
обращениями граждан и
юридических лиц и
порядке ведения по ним
делопроизводства в
Новополоцком городском
исполнительном комитете

Дата, номер

Кому _____
/наименование должности, наименование организации,

фамилия, инициалы руководителя/

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ
о привлечении к дисциплинарной
ответственности

При рассмотрении должностными лицами _____
(наименование организации)

обращения _____
(фамилия, имя, отчество гражданина, наименование организации)
были ненадлежащим образом разрешены следующие поставленные в
обращении вопросы:

(указывается суть нарушений).

В связи с выявлением фактов ненадлежащего рассмотрения обращения, допущенными при его рассмотрении нарушениями законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, руководствуясь пунктом 11 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007г. №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 Новополоцкий городской исполнительный комитет.

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 лица, выдавшего представление)