

УТВЕРЖДЕНО
Приказом директора
ГЛХУ «Дретунский лесхоз»
№ 62 от 10.04.2017

ИНСТРУКЦИЯ
об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц
и порядке ведения по ним делопроизводства в государственном
лесохоззяйственном учреждении «Дретунский лесхоз»

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в государственном лесохозяйственном учреждении «Дретунский лесхоз» (далее – Инструкция) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (в ред. Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 №306-3), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. №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», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. №667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645 «О некоторых вопросах интернет-сайтов государственных органов и организаций и признании утратившим силу постановления Совета Министров Республики Беларусь от 11 февраля 2006 г. №192» и других актов законодательства.

2. 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 государственном лесохозяйственном учреждении «Дретунский лесхоз» (далее – учреждение).

3. 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, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, иным обращениям, в отношении которых

законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

4. Делопроизводство по обращениям, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, а также поступившим на «прямые телефонные линии» ведется в учреждении централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченными должностными лицами.

5. Директор учреждения, его заместители, руководители структурных подразделений и работники объединения, которым поручено рассмотрение обращений, несут установленную законодательством Республики Беларусь ответственность за несоблюдение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие письменные обращения регистрируются работником учреждения, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, в день поступления, а если обращение поступило в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

7. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, работником учреждения, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, проводится 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 отправителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

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

9. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием электронной регистрационно-контрольной формы.

10. 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.

11. Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из номера согласно номенклатуре дел, начальной буквы фамилии автора и порядкового

номера поступившего обращения. Составные части регистрационного индекса отделяются друг от друга дробью.

Например:

№6-4/К/3,

где6-4 - номер дела по номенклатуре;

К- начальная буква фамилии автора;

3 - порядковый номер поступившего обращения.

Регистрационный индекс обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя состоит из номера согласно номенклатуре дел, буквенного обозначения «ЮЛ» или «ИП» и порядкового номера поступившего обращения.

Например:

№6-4/ЮЛ/4,

где6-4 - номер дела по номенклатуре;

ЮЛ- буквенное обозначение заявителя-юридического лица;

4- порядковый номер поступившего обращения.

либо

Например:

№6-4/ИП/5,

где6-4 - номер дела по номенклатуре;

ИП- буквенное обозначение заявителя-индивидуального предпринимателя;

5 - порядковый номер поступившего обращения.

Для анонимных и коллективных обращений граждан вместо начальной буквы фамилии автора в регистрационном индексе указывается «АН», «КЛ» соответственно.

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

13. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

14. Повторным обращениям при их поступлении в учреждение присваивается очередной регистрационный индекс и делается отметка: «Повторно».

15. Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица(полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

16. Устные обращения поступают в учреждения в ходе личных приемов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их

представителей, представителей юридических лиц, проводимых руководителем, его заместителями.

17. Регистрация устных обращений осуществляется уполномоченным работником по данным, внесенным в книгу учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

18. После регистрации письменные обращения, в том числе бумажные копии электронных обращений, предварительно анализируются уполномоченным работником и передаются на рассмотрение руководителю учреждения.

19. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции учреждения, уполномоченный работник в течение пяти рабочих дней направляет такие обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией в подлиннике и(или) электронном виде с уведомлением об этом заявителей в тот же срок. Копии таких обращений в электронном виде остаются в учреждении.

20. Поручение руководителя о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций, определяющий порядок подготовки ответа.

21. Текст резолюции руководителя о рассмотрении письменного или электронного обращения вводится в регистрационно-контрольную карточку обращения уполномоченным работником.

22. При переносе обращений заявителей в электронном виде в систему электронного документооборота поручения руководителя оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

23. В случаях, когда резолюцией руководителя определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю является исполнитель, стоящий в резолюции первым, если не указано иное.

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

25. По письменному и (или) электронному обращению принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении в учреждении;
- о направлении для рассмотрения в другой государственный орган, иную организацию в соответствии с их компетенцией;
- о возвращении заявителю в случае отзыва им обращения оригиналов документов, приложенных к обращению, до рассмотрения его по существу;
- об оставлении без рассмотрения по существу;

о принятии обращения к сведению.

26. Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается руководителем учреждения.

27. При наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов исполнитель рассматривает обращение по существу.

28. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях со дня, следующего за днем их регистрации в объединении. Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

29. Письменные обращения рассматриваются по существу не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

При необходимости рассмотрения письменного обращения с учетом его дополнительного изучения и проверки исполнитель, ответственный за его рассмотрение, незамедлительно должен информировать об этом лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

30. Оставление обращения без рассмотрения по существу осуществляется по решению руководителя учреждения или уполномоченного им должностного лица и только в случаях, предусмотренных статьей 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

31. В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

32. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителям с сопроводительным письмом.

33. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

34. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

35. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

Регистрационный индекс ответа на обращение состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного обозначения и порядкового номера ответа на обращение.

36. На каждом письменном или электронном обращении после окончательного решения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении в дело, указывается дата и личная подпись лица, исполнившего данное обращение.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

37. После разрешения обращений по существу они формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел учреждения. Обращения граждан и материалы, связанные с рассмотрением, хранятся отдельно от других документов.

38. Дела формируются в течение календарного года. Документы и переписка в делах располагаются в хронологическом порядке. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторного обращения оно формируется в дела вместе с предыдущим обращением и документами, связанными с их рассмотрением.

39. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Запрещается подшивать в дела неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы. Такие документы возвращаются исполнителям на доработку.

40. Срок хранения письменных и(или) электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет, а в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения.

Руководителем учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении отдельных обращений.

41. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой в течение 5 лет.

42. Дела по обращениям передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

43. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, а также книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

ГЛАВА 5 ОРГАНИЗАЦИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА

44. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится директором учреждения, его заместителями по утвержденному графику.

45. Предварительную запись на личный прием при обращении заявителей в письменной, устной или электронной форме осуществляет секретарь приемной руководителя учреждения.

46. Должностные лица учреждения, проводящие личный прием, а также секретарь приемной руководителя не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

по вопросам, не относящимся к компетенции объединения;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

47. При предварительной записи на личный прием к руководству учреждения выясняется суть вопроса, а также иные необходимые сведения.

48. При проведении личного приема по решению руководителя объединения могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала приема.

49. В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, проводящих личный прием, прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.

50. График личного приема размещается в местах, доступных для ознакомления посетителей, а также на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

51. Руководителем учреждения проводятся также выездные приемы в соответствии с утвержденными графиками.

52. Выездные личные приемы проводятся в помещениях, предоставляемых местными исполнительными и распорядительными органами либо в административных зданиях лесничеств.

53. Учет приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц ведется в книге учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц по форме согласно Приложению 1.

54. При проведении выездного приема указывается место проведения приема.

55. Книга учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц находится у секретаря приемной руководителя учреждения.

56. При устном обращении гражданин, его представитель, представитель юридического лица должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

57. Граждане, находящиеся в нетрезвом состоянии, на прием не допускаются.

58. Личный прием проводится в порядке очередности. Герои Советского Союза, Герои Социалистического Труда, лица, награжденные орденами Славы и Трудовой Славы трех степеней, депутаты, инвалиды Великой отечественной войны и инвалиды труда I и II группы, беременные женщины и посетители с малолетними детьми принимаются вне очереди.

59. Гражданам, не имеющим непосредственного отношения к приему граждан, запрещается находиться в помещении, где он проводится.

60. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, для обеспечения квалифицированного решения поставленных вопросов может привлекать к их рассмотрению других работников учреждения или получать у них необходимую информацию.

61. Вопросы, поступившие в ходе личного приема, разрешаются в ходе приема. В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение излагается в письменной форме. Регистрация и рассмотрение таких обращений ведется в порядке, предусмотренном настоящей Инструкцией для письменных обращений, на первом листе обращения учиняется запись «С личного приема».

62. Должностное лицо, осуществляющее личный прием, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

удовлетворить просьбу, сообщив обратившемуся о результатах принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;

принять письменное обращение, если поставленные в ходе личного приема вопросы требуют дополнительного изучения и проверки, разъяснив обратившемуся причины, по которым просьба не может быть разрешена в процессе приема, порядок и срок ее рассмотрения.

ГЛАВА 6

ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ С ЭЛЕКТРОННЫМИ ОБРАЩЕНИЯМИ

63. В целях принятия дополнительных мер по защите и обеспечению реализации прав и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, учреждения осуществляет прием электронных обращений и сообщений.

64. Электронные обращения подаются гражданами и юридическими лицами только в специальную рубрику «Электронные обращения» на официальном интернет-сайте учреждения dretleshoz.by (далее- специальная рубрика).

65. В специальную рубрику принимаются электронные обращения граждан и юридических лиц, направленные в адрес учреждения.

66. Электронные обращения должны содержать:
фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;

адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

адрес электронной почты заявителя.

67. Электронные обращения подаются на русском или белорусском языке.

68. В электронных обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) прикрепленных документов, подтверждающих эту информацию, в электронном виде и (или) их графических образов на бумажных носителях (сканов).

69. Допустимыми форматами прикрепляемых документов или сведений в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) являются: Portable Document Format/A (PDF/A), Office Open XML (DOCX), двойной формат с разметкой (DOC), Rich Text Format (RTF), текстовый файл (TXT), формат архивации и сжатия данных (ZIP, RAR), Tagged Image File Format (TIFF), Joint Photograph Exsperts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

70. Прием и регистрация обращений, поступивших в адрес объединения, а также контроль за их рассмотрением обеспечивается уполномоченным должностным лицом.

71. Бумажные копии электронных обращений, поступивших в адрес учреждения, после регистрации передаются на рассмотрение руководителю учреждения.

72. Электронные обращения рассматриваются в порядке, установленном для письменных обращений.

73. Не рассматриваются электронные обращения иностранных граждан, лиц без гражданства и юридических лиц, не находящихся на территории Республики Беларусь.

74. Ответы на электронные обращения должны соответствовать требованиям, содержащимся в пункте 1 статьи 18 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

75. Ответы на электронные обращения должны оформляться на стандартных чистых листах бумаги и содержать следующие реквизиты:

наименование учреждения;

дату;

регистрационный индекс;

наименование должности лица, подписавшего ответ.

76. Подписанные ответы на электронные обращения, поступившие в учреждение, сохраняются в делопроизводстве по работе с обращениями граждан и юридических лиц.

77. Ответы заявителям в электронном виде, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, о прекращении переписки, о продлении срока рассмотрения обращений или их графические образцы (сканы) направляются заявителю на адрес электронной почты, указанной в электронных обращениях.

78. Электронные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу на основании статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

79. На электронные обращения заявителям направляются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если:

заявитель в своем письменном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

80. В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя объединения могут размещаться на официальном интернет-сайте учреждения без направления ответов (уведомлений) заявителям.

81. Отзыв электронного обращения заявителем осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления электронного заявления в специальную рубрику.

ГЛАВА 7

РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

82. В целях соблюдения и реализации прав, свобод и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и юридических лиц, в учреждении ведется книга замечаний и предложений (далее – книга). В книгу вносятся замечания и(или) предложения о деятельности учреждения.

83. Замечания и(или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности объединения, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

84. Ответственность за надлежащую работу по рассмотрению замечаний и(или) предложений, изложенных в книге, несет руководитель учреждения и должностные лица, которым поручается их рассмотрение.

85. Книга хранится в приемной руководителя учреждения, сведения о ее месте нахождения и ответственном за ее ведение и хранение размещаются на информационном стенде.

86. Для внесения замечания и(или) предложения книга предъявляется по первому требованию гражданина, при этом запрещается требовать от него предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость написания замечания и(или) предложения.

87. Замечания и(или) предложения, внесенные в книгу, не требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются в течение пятнадцати дней со дня, следующего за днем внесения замечания и(или) предложения в книгу, с принятием по ним соответствующих мер.

88. Замечания и(или) предложения, внесенные в книгу, требующие дополнительного изучения и проверки, рассматриваются не позднее одного месяца со дня, следующего за днем внесения за днем внесения замечания и(или) предложения в книгу.

89. Гражданин заполняет в книге следующие реквизиты: «Дата внесения замечания и(или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество» (если таковое имеется), «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и(или) предложения».

90. После внесения заявителем записи в книгу она передается на рассмотрение руководителю учреждения.

Копия записи с резолюцией направляется исполнителю.

91. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и(или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомление о продлении срока рассмотрения, вносятся лицом, которому поручено рассмотрение замечания и(или) предложения, не позднее последнего дня срока рассмотрения.

92. Поступившие ответы на внесенные в книгу записи докладываются руководителю учреждения для принятия решения о списании в дело или осуществлении дополнительного контроля.

93. После решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, оставшейся в делопроизводстве учреждения проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

94. Копии ответов гражданам на замечания и(или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

95. В случае отказа в удовлетворении замечания и(или) предложения, лицо, которому поручено рассмотрение замечания и(или) предложения, обязано письменно проинформировать об этом гражданина в установленный срок с мотивацией причин отказа, о чем внести соответствующую отметку в книгу.

96. Руководитель учреждения ежедневно изучает записанные в книге замечания и(или) предложения и принимает необходимые меры по их разрешению.

ГЛАВА 8

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ» И «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ» И ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ПОСТУПИВШИМ НА НИХ ОБРАЩЕНИЯМ

97. Организация проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам осуществляется руководителем учреждения.

Граждане и юридические лица обращаются на «горячую линию» учреждения по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с его деятельностью.

Во время проведения «прямой телефонной линии» граждане и юридические лица обращаются в учреждения по вопросам, входящим в его компетенцию, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

98. «Горячая линия» проводится уполномоченными специалистами учреждения в рабочее время в рабочие дни.

Порядок проведения «горячей линии» и работы с обращениями, поступающими в ходе ее проведения, устанавливается руководителем учреждения. Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», не подлежат регистрации.

99. «Прямая телефонная линия» проводится руководителями учреждения и его заместителями не реже одного раза в квартал.

100. Информация о проведении «горячей линии», «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационном стенде учреждения.

101. При проведении «горячей линии» и «прямой телефонной линии» по решению руководителя объединения может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

102. При обращении на «прямую телефонную линию» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и(или) работы (учебы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

103. В ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции учреждения.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно Приложению 2.

104. Обращения и ответам на них присваивается регистрационный индекс в соответствии с утвержденной номенклатурой. Регистрационный индекс состоит из номенклатурного индекса дела и порядкового номера.

Например:

№1-8/5,

где 1-8 - номер дела по номенклатуре;

5- порядковый номер поступившего обращения.

105. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», осуществляется отдельно от общего делопроизводства и от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, электронной, устной форме.

106. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «горячей линии», «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции учреждения, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации.

107. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в учреждение.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

108. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «горячей линии» и «прямой телефонной линии», а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителя учреждения.

ГЛАВА 8

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ И ИХ АНАЛИЗ

109. Контроль за организацией работы с обращениями и ведения личного приема осуществляет директор учреждения лично и через своих заместителей. Сверка не исполненных в срок обращений граждан производится ежедневно лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям граждан, и докладывается директору учреждения.

110. Контроль за рассмотрением обращений ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. 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, за исключением обращений, в которых отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе учреждения либо при наличии в них только благодарности.

Решение о снятии с контроля обращений принимается руководителем учреждения путем подписания на них ответа.

111. В ходе проведения проверок лесохозяйственных учреждений, входящих в состав объединения, в обязательном порядке изучается организация работы с обращениями и ведения личного приема.

112. По каждому случаю ненадлежащего рассмотрения обращений готовится представление или ходатайство о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности.

113. Должностное лицо, выявившее нарушение, обязано истребовать с виновного лица объяснительную записку и подготовить представление или ходатайство о привлечении к ответственности.

114. В представлении или ходатайстве отражаются выявленное нарушение, фамилия, имя, отчество, должность должностного лица, виновного в допущенном нарушении, требование либо ходатайство о привлечении его к дисциплинарной ответственности.

115. Состояние работы с обращениями, а также отдельные обращения, при рассмотрении которых допущены формализм, равнодушие и волокита, должны рассматриваться на совещании при руководителе учреждения.

116. В целях совершенствования организации работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и регулируемых законом интересов граждан, изучения общественного мнения, обращения анализируются и обобщаются ежеквартально.

Книга
учета личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц

Порядковый номер личного приема	Дата проведения личного приема	Фамилия, инициалы и должность лица, проводившего прием, место проведения (для выездных приемов)	Фамилия, инициалы заявителя	Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) заявителя, места нахождения юридического лица	Краткое содержание устного обращения	Результаты рассмотрения устного обращения <*>
1	2		3	4	5	6

<*> Вносится одна из следующих записей:

«Рассмотрено по существу, объявлен ответ заявителю»;

«Дано разъяснение, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении»;

«Оставлено без рассмотрения по существу на основании пункта 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

«Для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуется дополнительное изучение и проверка. Принято письменное обращение (указать регистрационный номер письменного обращения)».

Регистрационно-контрольная карточка

№ _____

(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.