



МАГІЛЁЎСКИ АБЛАСНЫ  
САВЕТ ДЭПУТАТАЎ  
ДВАЦЦАЦЬ ВОСЬМАГА СКЛІКАННЯ

АСІПОВІЦКІ РАЁННЫ  
САВЕТ ДЭПУТАТАЎ  
ДВАЦЦАЦЬ ВОСЬМАГА СКЛІКАННЯ

ПРЭЗІДЫУМ

## РАШЭННЕ

12 июля 2018 г. № 2-5

г.Асіповічы

Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, книгой замечаний и предложений, личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Осиповичском районном Совете депутатов

На основании пункта 3 статьи 15 Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 года «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» президиум Осиповичского районного Совета депутатов РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, книгой замечаний и предложений, личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Осиповичском районном Совете депутатов.

2. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на председателя Осиповичского районного Совета депутатов.

Председатель

С.П.Сувеев

МОГИЛЕВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ  
СОВЕТ ДЕПУТАТОВ  
ДВАДЦАТЬ ВОСЬМОГО СОЗЫВА

ОСИПОВИЧСКИЙ РАЙОННЫЙ  
СОВЕТ ДЕПУТАТОВ  
ДВАДЦАТЬ ВОСЬМОГО СОЗЫВА

ПРЕЗИДИУМ

## РЕШЕНИЕ

г.Осиповичи

УТВЕРЖДЕНО  
Решение президиума  
Осиповичского районного  
Совета депутатов  
12.07.2018 № 2-5

## ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, книгой замечаний и предложений, личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в Осиповичском районном Совете депутатов

### ГЛАВА 1

#### ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.07.2012, 5/36006), 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, 5/35055).

2. Настоящая Инструкция определяет порядок рассмотрения поступивших в Осиповичский районный Совет депутатов (далее – районный Совет) индивидуальных или коллективных заявлений, предложений, жалоб граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций, изложенных в письменной, электронной или устной форме (далее –

обращения), в том числе поступивших в ходе проведения «прямых телефонных линий», порядок ведения делопроизводства по обращениям, в том числе поступившим в ходе проведения «прямых телефонных линий», порядок организации и проведения личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) и порядок работы с книгой замечаний и предложений.

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на обращения, подлежащие 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, обращения работника к нанимателю, а также иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку районного Совета при выполнении им функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями в районном Совете возлагается на председателя районного Совета.

5. За нарушение законодательства об обращениях должностные лица районного Совета несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

6. Делопроизводство по обращениям граждан, делопроизводство по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе проведения «прямых телефонных линий», делопроизводство по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, в районном Совете ведутся как самостоятельные, отдельно от других видов делопроизводства.

Ведение делопроизводства по обращениям, в том числе поступившим в ходе проведения «прямых телефонных линий», делопроизводство по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, в районном Совете возлагается на главного специалиста.

7. Общее руководство личным приемом в райисполкоме осуществляет председатель районного Совета.

## ГЛАВА 2

## ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ

8. Обращения, поступающие в районный Совет регистрируются в день их поступления в установленном настоящей Инструкцией порядке.

Регистрация обращений, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется главным специалистом районного Совета с использованием автоматизированной (электронной) регистрационно-контрольной формы, а также регистрационно-контрольных карточек.

Регистрационно-контрольная форма обращений граждан, в том числе устных обращений, поступивших в ходе личного приема, должна содержать реквизиты согласно приложению 1. Регистрационно-контрольная форма обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей должна содержать реквизиты согласно приложению 2.

9. Электронное обращение подается в районный Совет путем размещения в специальной рубрике на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет. Электронные обращения, направленные в районный Совет, иными способами, не подлежат приему и регистрации. Соответствующая информация о способе и порядке подачи электронного обращения в районный Совет размещается в специальной рубрике на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет.

10. По электронным обращениям, поступившим в установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» порядке в районный Совет создается бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном настоящей Инструкцией для регистрации письменных обращений.

11. Обращения, поступившие в районный Совет в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

12. 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.

13. При регистрации обращения в правом нижнем углу первой страницы обращения или на другом свободном от текста месте первой страницы ставится регистрационный штамп, в котором указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

Регистрационный индекс обращений граждан, поступивших в районный Совет, состоит из начальной буквы фамилии автора,

коллективных и анонимных обращений – соответственно из букв «Кол» и «Ано», иностранцев – «Ин» и порядкового номера обращения, проставляемых через дефис. Регистрационный индекс обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей состоит из порядкового номера и букв «ою», проставляемых через дефис.

Исходящим регистрационным номером корреспонденции по рассматриваемому обращению является индекс, состоящий из регистрационного индекса обращения и номера номенклатуры дел по обращениям граждан, проставляемых через знак «/».

14. Обращение, оформленное на бланке юридического лица и содержащее подписи граждан, регистрируется как обращение граждан.

15. По обращениям, поступившим из вышестоящих и других государственных органов, а также средств массовой информации, в регистрационно-контрольную форму вносятся реквизиты сопроводительного письма или поручения (корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма).

16. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в районный Совет, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через знак «/».

Например, для обращений, поступивших в районный Совет:

М-57/1, где М – начальная буква фамилии гражданина, 57 – порядковый номер, 1 – дополнительный порядковый номер.

17. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в районный Совет, после регистрации, как правило, передаются исполнителям, рассматривающим первое обращение, в дополнение к нему в соответствии с резолюцией председателя районного Совета.

18. Повторным обращениям, поступившим в районный Совет, в течение календарного года, присваивается регистрационный индекс первоначального обращения, в иных случаях - очередной регистрационный индекс.

19. Обращения, поступившие в районный Совет из вышестоящих и других государственных органов, по которым не требуется направление ответов уведомлений заявителям, регистрируются и учитываются как поручения.

Регистрационный индекс поручения, поступившего в районный Совет, состоит из порядкового номера и обозначения «пв», проставляемого через дефис.

Например:

пв-1, где пв – обозначение поручения, поступившего в райисполком, 1 – порядковый номер,

Исходящим регистрационным номером корреспонденции по рассматриваемому поручению является индекс, состоящий из регистрационного индекса поручения и номера номенклатуры дел по обращениям граждан, проставляемых через знак «/».

В целях обеспечения систематизации в работе допускается регистрация и учет поручения в регистрационно-контрольной форме обращения, которое на момент получения поручения находится на исполнении и контроле или рассматривалось ранее, снято с контроля и списано в дело в районном Совете. При этом в регистрационно-контрольной форме по обращению указывается, откуда поступило поручение, дата и номер письма. Поручению в таком случае присваивается регистрационный индекс обращения (например, к № К-54).

Обращение, поступившее в районный Совет и направленное для рассмотрения в структурное подразделение райисполкома с правами юридического лица, сельисполком для проведения проверочных действий по изложенному в обращении факту либо для представления информации, а также подготовки ответа за подписью председателя районного Совета, подлежит регистрации и учету в структурном подразделении райисполкома, сельисполкоме как поручение.

Обращения, поступившие в районный Совет из Комитета государственного контроля по результатам проведения «горячих линий», из областного Совета депутатов, облисполкома по результатам проведения «прямых телефонных линий» оформляются протоколом поручений председателя районного Совета по рассмотрению входящих в него обращений граждан, которому присваивается отдельный учетный номер.

Исходящим регистрационным номером корреспонденции по рассматриваемому обращению протокола поручений является индекс, состоящий из номера протокола поручений председателя районного Совета, порядкового номера обращения по данному протоколу и номера номенклатуры дел по обращениям граждан.

20. Поступающие в районный Совет письменные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан

и юридических лиц», оставляются без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке им следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях, по решению председателя районного Совета (в его отсутствие – заместителя).

21. Письменные обращения, поступившие в районный Совет, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений по решению председателя районного Совета.

22. Обращения, поступившие в районный Совет, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы, как правило, по решению председателя районного Совета.

23. Письменные обращения, поступившие в районный Совет, могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных пунктом 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Решение об оставлении письменного обращения, поступившего в районный Совет, без рассмотрения принимает председатель районного Совета.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, установленных законодательством, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

24. Не подлежат регистрации поступившие в районный Совет от граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей документы оперативно-информационного характера (письма, сводки и другие), присланные для сведения, заявки, поздравительные письма и телеграммы, печатные издания (книги, журналы, газеты), рекламные материалы (листовки, программы, проспекты, извещения), письма с предложениями о сотрудничестве или оказании услуг, информационные и справочные материалы, сообщения, электронные обращения, поступившие на электронную почту районного Совета.

25. Обращения, в том числе бумажные копии электронных обращений, а также поручения, поступившие в районный Совет, после регистрации передаются и (или) направляются по ведомственной

системе электронного документооборота «Электронное ДЕЛО» на рассмотрение председателю районного Совета.

Поручения председателя районного Совета о дальнейшем рассмотрении обращения, поручения оформляются в форме резолюций. Решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, поручения должно быть принято председателем районного Совета в течение двух рабочих дней после передачи его на доклад.

На обращениях не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц районного Совета допускаются, если в них конкретизируется порядок исполнения обращений, поручений.

26. В случаях, когда резолюцией председателя районного Совета определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения, поручения и подготовку информации на имя должностного лица, поручившего рассмотрение обращения, поручения и (или) ответа заявителю является первый исполнитель, если в тексте резолюции не указано иное. Другие исполнители должны представить материалы рассмотрения первому исполнителю не позднее, чем за два рабочих дня до истечения срока рассмотрения обращения, поручения.

### ГЛАВА 3 РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ

27. Обращения, поступившие в районный Совет и рассмотренные председателем районного Совета, направляются главным специалистом районного Совета, в том числе по ведомственной системе электронного документооборота «Электронное ДЕЛО», исполнителям для принятия мер реагирования, рассмотрения по существу и подготовки ответов заявителям согласно резолюциям.

В случае, если в резолюции председателя районного Совета указано:

«Для подготовки ответа», исполнитель по обращению готовит ответ заявителю за подписью должностного лица, поручившего рассмотрение обращения;

«Для ответа», исполнитель по обращению готовит ответ заявителю за подписью должностного лица, которому поручено рассмотрение обращения;

«Для рассмотрения и предложений», исполнитель по обращению готовит информацию в адрес должностного лица, поручившего



рассмотрение обращения, и представляет ее для доклада не позднее 10 дней с даты регистрации обращения.

28. Председателем районного Совета рассмотрение обращения по существу и направление ответа заявителю может быть поручено структурному подразделению райисполкома с правами юридического лица без контроля за результатом рассмотрения обращения путем написания резолюции «Для ответа заявителю». В таких случаях главным специалистом районного Совета не позднее пяти рабочих дней заявителю письменно сообщается, кому поручено рассмотреть его обращение и дать ему ответ, и обращение списывается в дело.

29. Письменные обращения должны быть рассмотрены по существу в сроки, установленные статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Срок рассмотрения поручений вышестоящих и других государственных органов по обращениям, поступившим в районный Совет соответствует срокам, установленным для рассмотрения обращений, если в поручении не указан иной срок.

30. Контроль за рассмотрением обращений, поручений, принятыми по ним решениями в районном Совете осуществляет главный специалист районного Совета с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, и в соответствии с регистрационно-контрольной формой, используемой для регистрации поступающих обращений, поручений.

31. Обращения заявителей, поручения, направленные в районный Совет вышестоящими и другими государственными органами и организациями, требующими сообщить результаты рассмотрения, и предписания о надлежащем рассмотрении обращений берутся на особый контроль.

32. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, относящимся к компетенции районного Совета рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

33. При рассмотрении повторных обращений исполнители обязаны установить причины повторного обращения и, если оно вызвано нарушением установленного порядка рассмотрения обращений, принять соответствующие меры по привлечению виновных лиц к ответственности согласно законодательству Республики Беларусь.

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу заявителю письменно сообщается, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

В случае поручения вышестоящих и других государственных органов о рассмотрении обращения заявителя, переписка с которым районным Советом прекращена, заявителю не позднее пяти рабочих дней письменно сообщается, что его обращение оставлено без рассмотрения.

34. Решение о прекращении переписки по повторным обращениям, поступившим в районный Совет, принимается председателем районного Совета, в том числе на основании предложений исполнителя.

35. В ходе рассмотрения в районном Совете обращений, в которых обжалуются ответы на обращения, данные подчиненными районному Совету организациями, исполнитель проверяет содержащиеся в обращении сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо готовит для направления соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя.

36. По каждому случаю ненадлежащего рассмотрения обращений подчиненной районному Совету организацией исполнитель готовит для направления ее руководителю представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений – представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

37. Предписания и представления, подготовленные по результатам рассмотрения обращений, поступивших в районный Совет, подписываются председателем районного Совета.

Предписанию и представлению присваивается регистрационный индекс обращения, по которому оно подготовлено.

Контроль за исполнением предписаний и представлений осуществляет главный специалист районного Совета.

Отметка о направлении предписания, представления и их исполнении вносится в регистрационно-контрольную форму.

38. Письменные ответы уведомления на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения,

предусмотренные пунктом 9 настоящей Инструкции, поступившие в районный Совет, подписываются председателем районного Совета согласно резолюции.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве районного Совета.

Письменные ответы уведомления на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

39. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном законодательством.

40. Ответы в вышестоящие и другие государственные органы по находящимся у них на контроле обращениям, направленным на рассмотрение в районный Совет, подписываются председателем районного Совета и визируются исполнителями по обращению, и должны содержать сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращений, отметку об исполнителе.

В случае отзыва заявителем своего обращения районный Совет прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращает заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

41. Документам, связанным с рассмотрением обращения, присваивается его регистрационный индекс.

Ответы (уведомления) на обращения направляются заявителям на бланках районного Совета.

42. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в районный Совет, принимается председателем районного Совета.

На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов и принятия решения о снятии его с контроля проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело. Аналогичная отметка делается на исполненном поручении, данном вышестоящими и другими государственными органами о рассмотрении обращения.

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

43. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

44. Письменные и (или) электронные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в районном Совете формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обращения, поступившие в районный Совет, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются главным специалистом районного Совета в отдельные дела в течение календарного года. Главным специалистом районного Совета при необходимости может быть принято решение об объединении нескольких дел по обращениям, связанным между собой по тематическому или иному признаку, в одно.

Обращения, направленные для рассмотрения в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы, по которым не требуется информировать районный Совет, остаются в этих структурных подразделениях, сельисполкомах.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями и документами, связанными с их рассмотрением.

#### ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

45. Организацию личного приема в районном Совете обеспечивает главный специалист районного Совета.

46. Личный прием в районном Совете в пределах своей компетенции проводится председателем районного Совета по средам и, при необходимости, в иные дни недели, и депутатами районного Совета согласно графику, утверждаемому президиумом районного Совета.

Председатель районного Совета осуществляет личный прием каждую среду месяца с 8.00 до 13.00.

График личного приема размещается на информационном стенде по месту нахождения районного Совета, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в сельисполкомы.

47. Выездные личные приемы председателем районного Совета проводятся во время единых дней информирования, не реже одного раза в квартал.

О месте, дате и времени выездного личного приема население информируется по месту жительства или в трудовых коллективах. Предварительная запись осуществляется главным специалистом районного Совета по телефонам 66015, с помощью E-mail на сайте Осиповичского райисполкома (ispolcom@osipovich.mogilev-region.by).

Обращения, поступившие к председателю районного Совета в ходе выездного приема, регистрируются в общей регистрации обращений граждан согласно принятой системе, рассматриваются в установленном порядке.

48. При временном отсутствии в день личного приема председателя районного Совета личный прием проводит заместитель председателя районного Совета.

49. Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

50. При проведении личного приема председателем районного Совета могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

51. Личный прием председателем районного Совета проводится в том числе и по предварительной записи.

Предварительную запись на личный прием к председателю районного Совета осуществляет главный специалист районного Совета при обращении гражданина, его представителя, представителя юридического лица лично либо по телефону.

При осуществлении предварительной записи на личный прием главный специалист районного Совета выясняют сущность вопроса, уточняют мотивы обращения, принимают заявления, другие документы и представляют их должностным лицам, осуществляющим прием.

При необходимости главный специалист районного Совета имеет право запрашивать в установленном порядке документы и (или)

сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, в соответствующих органах местного управления и самоуправления, структурных подразделениях райисполкома, государственных и иных организациях.

В ходе предварительной записи, изучения представленных материалов главным специалистом районного Совета определяется необходимость участия в приеме специалистов соответствующих структурных подразделений райисполкома, решаются другие вопросы по организации и проведению приема.

52. Председатель районного Совета проводит личный прием в своем служебном кабинете.

53. Граждане, их представители, представители юридических лиц принимаются в назначенный для личного приема день в порядке очередности по предъявлению документов, удостоверяющих личность, полномочия.

54. Председатель районного Совета, проводящий личный прием, а также главный специалист районного Совета, осуществляющий предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции районного Совета;

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.

55. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции районного Совета, председатель районного Совета не рассматривает обращение по существу, а разъясняет, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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

57. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных пунктом 2 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

58. Лицо, проводящее личный прием, в пределах своей компетенции и в соответствии с законодательством Республики Беларусь вправе принять одно из следующих решений:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов. В регистрационно-контрольной форме делается отметка: «В ходе приема заявителю даны разъяснения по существу поставленного вопроса»;

удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения. В регистрационно-контрольную форму вносится соответствующее поручение и срок исполнения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотив отказа и порядок обжалования принятого решения. В регистрационно-контрольной форме делается отметка: «Отказать в удовлетворении просьбы. Разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения».

59. Регистрационно-контрольные карточки по обращениям, поступившим в ходе личного приема председателем районного Совета и направленные в структурные подразделения райисполкома для проведения проверочных действий по изложенному в обращении факту либо для представления информации, а также подготовки ответа за подписью председателя районного Совета, подлежат регистрации и учету в структурном подразделении райисполкома как поручение.

60. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение может излагаться заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

61. Письменное обращение, поступившее в ходе личного приема председателем районного Совета, подлежит регистрации в установленном настоящей Инструкцией порядке для письменных обращений. Регистрационный индекс состоит из номера, присвоенного устному обращению, с добавлением буквы «у», проставляемой через знак «/». Регистрационно-контрольная карточка по устному обращению и письменное обращение, поступившее в ходе личного приема, и документы, связанные с его рассмотрением, формируются в одно дело, за исключением случаев, когда письменное обращение поступило от индивидуального предпринимателя или юридического лица.

Соответствующее поручение по рассмотрению письменного обращения, поступившего в ходе личного приема, оформляется в форме резолюции.

62. Контроль за исполнением поручений, данных на личном приеме председателем районного Совета, осуществляет главный специалист районного Совета.

63. О результатах исполнения поручений, данных на личном приеме, исполнители информируют заявителя и должностное лицо, проводившее прием, в установленный законодательством срок, если иное не вытекает из поручения должностного лица.

Исполненные поручения, данные на личном приеме, снимаются с контроля по решению должностного лица, проводившего личный прием.

## ГЛАВА 5 РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

64. Книга замечаний и предложений районного Совета хранится в районном Совете. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений райисполкома, определяется распоряжением председателя районного Совета.

65. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений районного Совета размещаются на информационном стенде в здании по месту нахождения районного Совета.

66. Книга замечаний и предложений предьявляется гражданам по их первому требованию.

67. Замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений, нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года лицом, ответственным за ее ведение и хранение.

68. Для рассмотрения замечаний и (или) предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений районного Совета, их копии передаются председателю районного Совета для оформления поручения в графе «Резолюция руководителя государственного органа, иной организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение». Ответственное лицо за ведение и хранение книги замечаний и предложений в районном Совете переносит поручение в ту же графу данной книги с указанием даты резолюции и должностного лица, ее написавшего.

Копия замечания и (или) предложения гражданина, внесенного в книгу замечаний и предложений районного Совета, с резолюцией председателя районного Совета направляется исполнителям.



Контроль за рассмотрением замечаний и (или) предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений районного Совета, осуществляет главный специалист районного Совета.

69. Внесенные в книгу замечаний и предложений районного Совета замечания и (или) предложения граждан рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

70. Замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений районного Совета могут быть оставлены без рассмотрения по существу по основаниям, установленным пунктом 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

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

72. Ответы на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений районного Совета, направляются заявителям согласно резолюциям за подписью председателя районного Совета.

Копии ответов уведомлений на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений районного Совета, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у лица, ответственного за ее ведение и хранение.

Регистрационный индекс ответа уведомления на замечание и (или) предложение, внесенное гражданином в книгу замечаний и предложений районного Совета состоит из порядкового номера замечания и (или) предложения, внесенного в книгу, и индекса согласно номенклатуре дел проставляемого через знак «/».

Например:

1/01-32, где 1 – порядковый номер замечания и (или) предложения, 01-32 – индекс номенклатуры дел.

73. Поступившие ответы на внесенные в книгу замечания и предложения докладываются председателю районного Совета для принятия решения о снятии обращения с контроля или об осуществлении дальнейшего контроля за его исполнением.

После решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений районного Совета, отметка об исполнении и направлении в дело проставляется председателем районного Совета на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве районного Совета.

74. Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся в книгу замечаний и предложений ответственным за ее ведение и хранение лицом.

Копии ответов (уведомлений) заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

75. Книга замечаний и предложений районного Совета ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего районный Совет обязан в течение 5 календарных дней обратиться в налоговый орган за получением новой книги в установленном законодательством порядке.

76. Ежеквартально замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений районного Совета анализируются главным специалистом районного Совета.

## ГЛАВА 6 РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ»

77. «Прямая телефонная линия» проводится председателем районного Совета ежеквартально в субботу с 9.00 до 12.00 по графику, утверждаемому председателем райисполкома.

График проведения по субботам «прямых телефонных линий» ежеквартально размещается в средствах массовой информации, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, на информационном стенде райисполкома.

Номера телефонов «прямой телефонной линии», фамилия, имя, отчество, должность лица, ее проводящего, курируемые им вопросы, дата и время проведения доводятся до сведения населения через средства массовой информации.

В целях совершенствования организации и проведения «прямой телефонной линии» в районном Совете могут быть использованы дополнительные формы работы.

78. Обращение, поступившее в ходе проведения «прямой телефонной линии», регистрируется в день его поступления путем оформления главным специалистом районного Совета регистрационно-контрольной карточки согласно приложению 3 по форме согласно приложению к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц».

79. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе проведения председателем районного Совета «прямых телефонных линий», ведется отдельно.

80. Регистрационный индекс обращений, поступивших в ходе проведения председателем районного Совета «прямых телефонных линий» состоит из начальной буквы фамилии заявителя (в обращениях юридических лиц и индивидуальных предпринимателей порядкового номера обращения), порядкового номера обращения (в обращениях юридических лиц обозначения «ою»), проставляемых через дефис, и обозначения «пл», проставляемого через знак «/».

Например,

А-6/пл, где А – начальная буква фамилии гражданина, 6 – порядковый номер обращения, «пл» – прямая телефонная линия;

8-ою/пл, где 8 – порядковый номер, ою – обращение юридического лица (индивидуального предпринимателя), «пл» – прямая телефонная линия.

Исходящим регистрационным номером корреспонденции по рассматриваемому обращению является индекс, состоящий из регистрационного индекса обращения и номера номенклатуры дел по обращениям граждан, проставляемых через знак «/».

При поступлении в ходе «прямых телефонных линий» очередных обращений от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу ему присваивается регистрационный индекс первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дефис.

81. Документам, связанным с рассмотрением обращения, поступившего в ходе «прямой телефонной линии» присваивается регистрационный индекс в соответствии с принятой регистрацией.

82. После регистрации регистрационно-контрольные карточки передаются на рассмотрение председателю районного Совета:

для оформления поручения о дальнейшем рассмотрении обращений, не разрешенных в ходе «прямых телефонных линий»;

для проставления отметок об исполнении и направлении в дело обращений, разрешенных в ходе «прямых телефонных линий», либо если гражданам и юридическим лицам даны разъяснения, в какой государственный орган, иную организацию им необходимо обратиться в случае, если обращение либо отдельно поставленные в обращении вопросы, поступившие в ходе «прямых телефонных линий», не относятся к компетенции районного Совета.

83. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица

уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращения в районный Совет. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

Ход рассмотрения обращений, поступивших во время «прямой телефонной линии», информация о направленных по ним ответах, отражаются в регистрационно-контрольных карточках.

84. После решения всех поставленных заявителями вопросов обращения, поступившие в районный Совет в ходе проведения «прямых телефонных линий», снимаются с контроля по решению председателя районного Совета, списываются в дело в установленном порядке.

## ГЛАВА 7 АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ОТЧЕТНОСТЬ. ХРАНЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

85. В целях постоянного совершенствования работы с обращениями в районном Совете главным специалистом районного Совета ежеквартально изучаются, анализируются и систематизируются содержащиеся в обращениях вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений.

86. Итоги работы с обращениями ежеквартально рассматриваются председателем районного Совета.

При подведении итогов работы также анализируются записи, внесенные в книги замечаний и предложений, обращения, поступившие в ходе «прямых телефонных линий».

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

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

89. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

90. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, через год после завершения делопроизводства по ним передаются в архив районного Совета.

91. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

92. Заверение копий ответов (уведомлений) заявителям по их обращениям в районный Совет при их выдаче и направлении в установленном порядке осуществляет председатель районного Совета.

Приложение 1  
к Инструкции об организации работы с  
обращениями граждан и юридических  
лиц, книгой замечаний и предложений,  
личного приема граждан, их  
представителей, представителей  
юридических лиц в Осиповичском  
районном Совете депутатов

Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы  
гражданина \_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, адрес электронной почты,  
контактный телефон \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Социальная группа \_\_\_\_\_

Дата поступления \_\_\_\_\_

Количество листов обращения \_\_\_\_\_

Количество листов приложений \_\_\_\_\_

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие)  
документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа  
(уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

Даты, индексы повторных обращений \_\_\_\_\_

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие  
(дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему  
ответа (уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Документ направлен на исполнение \_\_\_\_\_

Дата направления \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о выдаче предписания и его исполнении \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_ ответа (уведомления) заявителю

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_

Приложение 2  
к Инструкции об организации работы с  
обращениями граждан и юридических  
лиц, книгой замечаний и предложений,  
личного приема граждан, их  
представителей, представителей  
юридических лиц в Осиповичском  
районном Совете депутатов

Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений юридических лиц

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

Наименование юридического лица (индивидуального предпринимателя) \_\_\_\_\_

Место нахождения юридического лица (индивидуального предпринимателя), адрес  
электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Вид юридического лица \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления \_\_\_\_\_

Количество листов обращения \_\_\_\_\_

Количество листов приложений \_\_\_\_\_

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие)  
документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа  
(уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

Даты, индексы повторных обращений \_\_\_\_\_

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие  
(дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему  
ответа (уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

Автор резолюции \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Документ направлен на исполнение \_\_\_\_\_

Дата направления \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о выдаче предписания и его исполнении \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата № \_\_\_\_\_ ответа (уведомления) заявителю

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_

Приложение 3  
к Инструкции об организации работы с  
обращениями граждан и юридических лиц,  
книгой замечаний и предложений, личного  
приема граждан, их представителей,  
представителей юридических лиц в  
Осиповичском районном Совете депутатов

## РЕГИСТРАЦИОННО-КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

№ \_\_\_\_\_  
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) \_\_\_\_\_

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

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.