



МАГІЛЁўСКІ АБЛАСНЫ  
ВЫКАНАўЧЫ КАМІТЭТ  
АСІПОВІЦКІ РАЁННЫ  
ВЫКАНАўЧЫ КАМІТЭТ

МОГИЛЁВСКИЙ ОБЛАСТНОЙ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ  
ОСИПОВИЧСКИЙ РАЙОННЫЙ  
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

## РАШЭННЕ

## РЕШЕНИЕ

5 февраля 2016 г. № 3-10

г.Асіповічы

г.Осиповичи

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 исполнительном комитете, его структурных подразделениях и сельских исполнительных комитетах

На основании пункта 1 статьи 40 Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 года «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» Осиповичский районный исполнительный комитет 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 исполнительном комитете, его структурных подразделениях и сельских исполнительных комитетах.

2. Признать утратившим силу решение Осиповичского районного исполнительного комитета от 1 февраля 2012 г. № 3-29 «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 исполнительном комитете, его структурных подразделениях, посселисполкомах».

3. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на управляющего делами райисполкома, руководителей структурных подразделений райисполкома, председателей сельских исполнительных комитетов.

Председатель

Управляющий делами



П.Е.Шукалович

О.А.Кулаковский

УТВЕРЖДЕНО  
Решение  
Осиповичского районного  
исполнительного комитета  
05.02.2016 № 3-10

## 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 исполнительном комитете, его структурных подразделениях и сельских исполнительных комитетах

### 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 исполнительный комитет (далее – райисполком), структурные подразделения райисполкома, сельские исполнительные комитеты (далее – сельисполкомы) 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 райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями в райисполкоме возлагается на председателя райисполкома, в структурных подразделениях райисполкома с правами юридического лица – на их руководителей, в сельисполкомах – на председателей сельисполкомов.

5. За нарушение законодательства об обращениях должностные лица райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов 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 райисполкоме, его структурных подразделениях, сельисполкомах 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 райисполкоме возлагается на отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, в структурных подразделениях райисполкома с правами юридического лица – на специалистов, ответственных за работу с обращениями, в сельисполкомах – на управляющих делами.

7. Общее руководство личным приемом в райисполкоме осуществляет председатель райисполкома, в структурных подразделениях

райисполкома — их руководители, в сельисполкомах — председатели сельисполкомов.

## ГЛАВА 2 ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ ОБРАЩЕНИЙ И ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЙ ПО ИХ РАССМОТРЕНИЮ

8. Обращения, поступающие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы 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:

отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома с использованием автоматизированной (электронной) регистрационно-контрольной формы, а также регистрационно-контрольных карточек в отношении обращений, поступающих в райисполком и его структурные подразделения, относящиеся к аппарату райисполкома;

структурными подразделениями райисполкома с правами юридического лица и не относящимися к аппарату райисполкома — с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной — в отношении обращений, поступающих в эти структурные подразделения.

Устные обращения, поступающие в ходе личного приема в структурных подразделениях райисполкома, относящихся к аппарату райисполкома, регистрируются в день их поступления в этих структурных подразделениях.

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

Структурные подразделения райисполкома могут выбрать либо один из предусмотренных статьей 25 Закона Республики Беларусь «Об

обращениях граждан и юридических лиц» способов подачи электронных обращений, либо оба.

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

11. Обращения, поступившие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы 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 штампа 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 райисполком, 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.

Регистрационный индекс обращения, поступившим в структурные подразделения райисполкома, присваивается в соответствии с принятой в этих структурных подразделениях системой регистрации.

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 райисполком, его структурные подразделения, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через знак «/».

Например, для обращений, поступивших в райисполком:

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 райисполком, после регистрации, как правило, передаются исполнителям, рассматривающим первое обращение, в дополнение к нему в соответствии с резолюцией председателя либо заместителя.

18. Повторным обращениям, поступившим в райисполком, структурными подразделениями райисполкома, сельисполкомы, в течение календарного года, присваивается регистрационный индекс первоначального обращения, в иных случаях - очередной регистрационный индекс, поступившим в структурные подразделения райисполкома, - регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

19. Обращения, поступившие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы из вышестоящих и других государственных органов, по которым не требуется направление ответов уведомлений заявителям, регистрируются и учитываются как поручения.

Регистрационный индекс поручения, поступившего в райисполком, сельисполкомы 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 «/».

Порядок ведения делопроизводства по поручениям, поступающим в структурные подразделения райисполкома, определяется их руководителями. Регистрационный индекс поручениям, поступившим в структурные подразделения райисполкома, присваивается в соответствии с принятой в этих структурных подразделениях системой регистрации.

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 райисполкоме, его структурных подразделениях,

сельисполкомах. 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 райисполком 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 руководства райисполкома, подлежит регистрации и учету в структурном подразделении райисполкома, сельисполкоме как поручение.

Обращения, поступившие в райисполком из Комитета государственного контроля по результатам проведения «горячих линий», из облисполкома по результатам проведения «прямых телефонных линий» оформляются протоколом поручений председателя райисполкома 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 райисполкома, порядкового номера обращения по данному протоколу и номера номенклатуры дел по обращениям граждан.

20. Поступающие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы 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 райисполкома (в его отсутствие – заместителя), руководителей структурных подразделений райисполкома, председателей сельисполкомов соответственно.

21. Письменные обращения, поступившие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений по решению председателя райисполкома (в его отсутствие – заместителя), руководителей структурных подразделений райисполкома, председателей сельисполкомов соответственно.

22. Обращения, поступившие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы, 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 райисполкома (в его отсутствие – заместителя), руководителей структурных подразделений райисполкома, председателей сельисполкомов соответственно.

23. Письменные обращения, поступившие в райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы 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 райисполком, без рассмотрения принимает председатель райисполкома (в его отсутствие – заместитель), обращения, поступившего в структурное подразделение райисполкома, сельисполком – его руководитель.

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 райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы 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 райисполкома.

25. Обращения, в том числе бумажные копии электронных обращений, а также поручения, поступившие в райисполком, после регистрации передаются и (или) направляются по ведомственной системе электронного документооборота «Электронное ДЕЛЮ» на рассмотрение председателю райисполкома, его заместителям, управляющему делами райисполкома (далее – руководство райисполкома), поступившие в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы, – их руководителям.

Поручения руководства райисполкома, руководителей структурных подразделений райисполкома, председателей сельисполкомов о



дальнейшем рассмотрении обращения, поручения оформляются в форме резолюций. Проект резолюции по каждому обращению, поручению, поступившему в райисполком, готовит главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома (в его отсутствие – начальник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома). Решение о порядке дальнейшего рассмотрения обращения, поручения должно быть принято руководством райисполкома в течение двух рабочих дней после передачи его на доклад.

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

Порядок рассмотрения обращений, поручений, поступивших в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы устанавливается их руководителями.

26. В случаях, когда резолюцией руководства райисполкома 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 райисполком и рассмотренные руководством райисполкома, направляются отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, в том числе по ведомственной системе электронного документооборота «Электронное ДЕЛЮ», исполнителям для принятия мер реагирования, рассмотрения по существу и подготовки ответов заявителям согласно резолюциям.

В случае, если в резолюции руководства райисполкома 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. Руководством райисполкома 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 специалистами отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома 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 райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы соответствует срокам, установленным для рассмотрения обращений, если в поручении не указан иной срок.

30. Контроль за рассмотрением обращений, поручений, принятыми по ним решениями в райисполкоме осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, в структурных подразделениях райисполкома — специалисты, ответственные за работу с обращениями, в сельисполкомах — управляющие делами сельисполкомов в соответствии с регистрационно-контрольной формой, используемой для регистрации поступающих обращений, поручений.

31. Обращения заявителей, поручения, направленные в райисполком 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 райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов 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 райисполкомом, его структурными подразделениями, сельисполкомами 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 райисполком, принимается руководством райисполкома, в том числе на основании предложений исполнителя, по обращениям, поступившим в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы – их руководителями.

35. В ходе рассмотрения в райисполкоме, его структурных подразделениях обращений, в которых обжалуются ответы на обращения, данные подчиненными райисполкомом, его структурным подразделениям организациями, в сельисполкомах – организациями, расположенными на подведомственной территории, 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 райисполкомом, его структурным подразделениям, сельисполкомам 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 райисполком, подписываются руководством райисполкома или иным уполномоченным лицом, поступивших в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы, – их руководителями.

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

Контроль за исполнением предписаний и представлений осуществляет структурное подразделение райисполкома, их

подготовившее, и отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, в структурном подразделении райисполкома — специалист, ответственный за работу с обращениями, сельисполкомах — управляющие делами сельисполкомов.

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 райисполком, подписываются руководством райисполкома согласно резолюции, поступившие в структурные подразделения с правом юридического лица, сельисполкомы — их руководителями или уполномоченными ими должностными лицами.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве райисполкома, по электронным обращениям, поступившим в структурные подразделения райисполкома с правом юридического лица, — в делопроизводстве структурных подразделений.

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 райисполком, подписываются председателем райисполкома и визируются его заместителями либо подписываются заместителями председателя райисполкома и визируются руководителями структурных подразделений райисполкома, являющихся 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 райисполком, его структурное подразделение, сельисполком 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 райисполкома, сельисполкомов, его структурных подразделений. При направлении ответов (уведомлений) за подписью начальника отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома допускается использовать угловой штамп райисполкома.

42. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в райисполком, его структурные подразделения, принимается руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений, председателями сельисполкомов соответственно.

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 райисполкоме, его структурных подразделениях, сельисполкомах формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

Обращения, поступившие в райисполком, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома в отдельные дела в течение календарного года. Начальником отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома 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 райисполком, остаются в этих структурных подразделениях, сельисполкомах. Обращения, поступившие в структурные подразделения райисполкома, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела лицом, ведущим делопроизводство по обращениям, в установленном порядке.

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 райисполкоме обеспечивает отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

46. Личный прием в райисполкоме в пределах своей компетенции в соответствии с распределением обязанностей проводится руководством райисполкома по средам и, при необходимости, в иные дни недели, и руководителями структурных подразделений райисполкома согласно графику, утверждаемому председателем райисполкома.

Председатель райисполкома осуществляет личный прием во вторую и четвертую среду месяца с 8.00 до 13.00.

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

47. Выездные личные приемы руководством райисполкома проводятся во время единых дней информирования, не реже одного раза в квартал, в соответствии с графиком, утверждаемым председателем райисполкома ежеквартально.

О месте, дате и времени выездного личного приема население информируется по месту жительства или в трудовых коллективах. Предварительная запись осуществляется главным специалистом отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома (в его отсутствие – начальником отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома) по телефонам 24438, 20417, с помощью E-mail на сайте Осиповичского райисполкома (ispolcom@osipovich.mogilev-region.by).

Обращения, поступившие к руководству райисполкома 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 райисполкома личный прием проводит первый заместитель председателя райисполкома. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица райисполкома, проводящего личный прием, прием проводит лицо, его заменяющее в соответствии с распределением обязанностей.

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 руководством райисполкома по решению председателя райисполкома (в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах – по решению их руководителей) могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

51. Личный прием руководством райисполкома проводится, как правило, по предварительной записи.

Предварительную запись на личный прием к председателю райисполкома осуществляет главный специалист отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома (в его отсутствие – начальник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома) при обращении гражданина, его представителя, представителя юридического лица лично либо по телефону.

Предварительную запись на личный прием к первому заместителю председателя райисполкома, заместителям председателя райисполкома, управляющему делами райисполкома осуществляют назначенные должностные лица.

При осуществлении предварительной записи на личный прием работники отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома выясняют сущность вопроса, уточняют мотивы обращения, принимают заявления, другие документы и представляют их должностным лицам, осуществляющим прием.

При необходимости начальник отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома 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 отделом по работе с обращениями граждан и юридических

лиц райисполкома определяется необходимость участия в приеме специалистов соответствующих структурных подразделений райисполкома, решаются другие вопросы по организации и проведению приема.

52. Руководство райисполкома проводит личный прием в своих служебных кабинетах.

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

54. Руководство райисполкома, проводящее личный прием, а также работники отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, осуществляющие 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 райисполкома;

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 райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов, где проводится личный прием, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, 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 руководством райисполкома 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 руководства райисполкома, 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 руководством райисполкома, 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 руководством райисполкома, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, данных на личном приеме руководителями структурных подразделений, - специалисты этих подразделений, ответственные за работу с обращениями, на личном приеме председателями сельисполкомов — управляющие делами сельисполкомов.

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 райисполкома хранится в отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома. Лицо, ответственное за ведение и хранение книги замечаний и предложений райисполкома, определяется распоряжением председателя райисполкома.

Книги замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, являющихся юридическими лицами, размещаются по месту их нахождения. Лица, ответственные за ведение и хранение книг замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов определяются приказами и (или) распоряжениями их руководителей.

65. Сведения о месте нахождения книги замечаний и предложений райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов размещаются на информационных стендах в зданиях по месту нахождения райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов соответственно.

66. Книга замечаний и предложений предъявляется 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 райисполкома, их копии передаются руководству райисполкома 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 райисполкоме 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 райисполкома, с резолюцией руководства райисполкома направляется исполнителям.

В структурных подразделениях райисполкома может использоваться иной порядок передачи их руководителям внесенных гражданами замечаний и (или) предложений для оформления поручений.

Контроль за рассмотрением замечаний и (или) предложений граждан, внесенных в книгу замечаний и предложений райисполкома, осуществляет отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, внесенных в книги замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, – лица, ответственные за их ведение и хранение.

69. Внесенные в книгу замечаний и предложений райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов 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 книги замечаний и предложений райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов 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 райисполкома, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

72. Ответы на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений райисполкома, направляются заявителям согласно резолюциям за подписью руководства райисполкома, внесенные в книгу замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов, – за подписью их руководителей или уполномоченных ими должностных лиц.

Копии ответов уведомлений на замечания и (или) предложения граждан, внесенные в книгу замечаний и предложений райисполкома, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся в отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, внесенные в книгу замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, 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 райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов 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 руководству райисполкома, руководителям структурных подразделений райисполкома 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 райисполкома, отметка об исполнении и направлении в дело проставляется руководством райисполкома на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве райисполкома, в книге замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, сельисполкомов – их руководителями на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве соответствующего структурного подразделения райисполкома, сельисполкомов.

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 хранятся вместе с книгой замечаний и предложений.

75. Книга замечаний и предложений райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, после чего райисполком, его структурные подразделения, сельисполкомы обязаны 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 райисполкома, сельисполкомов анализируются отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, внесенные в книги замечаний и предложений структурных подразделений райисполкома, – в порядке, установленном их руководителями.

## ГЛАВА 6

### РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ, ПОСТУПИВШИМИ В ХОДЕ «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ» И «ГОРЯЧИХ ЛИНИЙ»

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

График проведения по субботам «прямых телефонных линий» руководством райисполкома ежеквартально размещается в средствах

массовой информации, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, на информационном стенде райисполкома.

При необходимости «прямая телефонная линия» руководством райисполкома может проводиться дополнительно в иные дни и время, чем предусмотрено частью первой настоящего пункта.

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 райисполкоме могут быть использованы дополнительные формы работы.

78. Проведение «прямой телефонной линии» руководителями структурных подразделений райисполкома или уполномоченными ими должностными лицами осуществляется не реже одного раза в квартал. Графики проведения «прямой телефонной линии» утверждаются руководителями структурных подразделений. Информация о проведении «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационных стендах структурных подразделений.

79. Работа диспетчерской службы райисполкома, действующей по принципу «горячей линии», осуществляется по рабочим дням с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00. Прием обращений по ним производится назначенным должностным лицом.

80. Обращение, поступившее в ходе проведения «прямой телефонной линии», регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки 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»:

в райисполкоме – отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц с использованием регистрационно-контрольных карточек согласно приложению 3;

в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкома – уполномоченными лицами с использованием автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках) либо журнальной формы с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной карточки.

81. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе проведения руководством райисполкома «прямых телефонных линий», ведется отдельно от делопроизводства по «горячим линиям», в

структурных подразделениях райисполкома – в порядке, определяемом их руководителями.

Делопроизводство по обращениям, поступившим в диспетчерскую службу райисполкома, действующую по принципу «горячей линии», ведется назначенными должностными лицами с использованием журнальной формы с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной карточки согласно приложению 3.

82. Регистрационный индекс обращений, поступивших в ходе проведения руководством райисполкома «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-б/пл, где А – начальная буква фамилии гражданина, б – 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.

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

84. Регистрационный индекс обращениям, поступившим на «прямые телефонные линии» проводимые структурными подразделениями райисполкома, присваивается в соответствии с принятой в их структурных подразделениях системой регистрации.

85. Вопросы, поступающие в ходе «горячей линии» райисполкома, анализируются в отделе по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома и, при необходимости, вносятся на рассмотрение руководству райисполкома для принятия мер реагирования.

86. После регистрации регистрационно-контрольные карточки передаются на рассмотрение должностному лицу, проводившему «прямую телефонную линию»:

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 райисполкома либо его структурных подразделений.

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

88. После решения всех поставленных заявителями вопросов обращения, поступившие в райисполком в ходе проведения «прямых телефонных линий», снимаются с контроля по решению руководства райисполкома, списываются в дело в установленном порядке, обращения, поступившие в структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы – их руководителями.

## ГЛАВА 7

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

89. В целях постоянного совершенствования работы с обращениями в райисполкоме отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома ежеквартально изучаются, анализируются и систематизируются содержащиеся в обращениях вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений.

Аналитические материалы о результатах рассмотрения поступивших обращений сельисполкомами представляются в отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома по истечении каждого квартала до 4 числа месяца, следующего за отчетным периодом.

90. На сайте райисполкома, его структурных подразделений в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

91. Отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома в соответствии с утвержденным графиком осуществляет мониторинг состояния работы с обращениями в структурных подразделениях райисполкома, сельисполкомах, организациях района.

Структурные подразделения райисполкома, сельисполкомы осуществляют контроль за соблюдением требований законодательства об обращениях в подотчетных им структурных подразделениях, организациях, расположенных на подведомственной территории.

92. Итоги работы с обращениями заслушиваются на заседаниях райисполкома дважды в год, ежеквартально – на совещаниях у управляющего делами райисполкома.

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

93. Ведомственная отчетность об обращениях составляется ежеквартально сельисполкомами и до 4 числа месяца, следующего за отчетным периодом, представляется в отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

94. Выявленные факты нарушения установленного порядка рассмотрения обращений при необходимости рассматриваются на совещаниях у руководства райисполкома, руководителей структурных подразделений райисполкома.

95. 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).

96. Книга замечаний и предложений райисполкома, его структурных подразделений, сельисполкомов после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве райисполкома, архивах его структурных подразделений, сельисполкомов.

97. 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.

98. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, через год после завершения делопроизводства по ним передаются в архив райисполкома, архивы его структурных подразделений соответственно.

99. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и



предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

100. Заверение копий ответов (уведомлений) заявителям по их обращениям в райисполком при их выдаче и направлении в установленном порядке осуществляет управляющий делами райисполкома (в период его отсутствия — лицо, исполняющее его обязанности).

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 исполнительном комитете, его  
структурных подразделениях и сельских  
исполнительных комитетах  
05.02.2016 № 3-10

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 исполнительном  
комитете, его структурных подразделениях  
и сельских исполнительных комитетах  
05.02.2016 № 3-10

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 исполнительном  
комитете, его структурных подразделениях и  
сельских исполнительных комитетах  
05.02.2016 № 3-10

## 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.

