

# ЩУЧИНСКИЙ РАЙОННЫЙ ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ

## РЕШЕНИЕ

6 февраля 2012 г.  
г. Щучин

№ 91

О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», постановления 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», решения Гродненского областного исполнительного комитета от 20 января 2012 г. № 40 «Об утверждении инструкций» и в целях организации ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, организации личного приема граждан и представителей юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете Щучинский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемые:

Инструкцию о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете.

Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете.

2. Распространить действие Инструкции о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете на его управления и отделы, являющиеся юридическими лицами, поселковые и сельские исполнительные комитеты в части их касающейся и не противоречащей законодательству Республики Беларусь.

3. Признать утратившими силу:

пункты 1, 2, 4 решения Щучинского районного исполнительного комитета от 23 мая 2008 г. № 390 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц в Щучинском районном

исполнительном комитете»;

пункты 1, 2 решения Щучинского районного исполнительного комитета от 26 марта 2010 г. № 231 «О внесении изменений в решения Щучинского районного исполнительного комитета»;

пункт 2 решения Щучинского районного исполнительного комитета от 23 декабря 2010 г. № 1023 «О некоторых вопросах организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и внесении дополнений и изменений в решение Щучинского районного исполнительного комитета от 23 мая 2008г. № 390».

4. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на управление делами Щучинского районного исполнительного комитета, сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц Щучинского районного исполнительного комитета.

Первый заместитель председателя

С.И.Матуйзо

Управляющий делами

Ю.Т.Пашук

УТВЕРЖДЕНО  
Решение  
Щучинского районного  
исполнительного комитета  
06.02.2012 № 91\_\_

Инструкция  
о порядке личного приема  
граждан и представителей  
юридических лиц в  
Щучинском районном  
исполнительном комитете

1. Настоящая инструкция определяет порядок личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также представителей юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете (далее, если не установлено иное, - личный прием граждан) и разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Указа 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), решения Гродненского областного исполнительного комитета от 20 января 2012 г. № 40 «Об утверждении инструкций».

Представительство юридического лица осуществляется на основании части первой статьи 183 Гражданского кодекса Республики Беларусь и основывается на доверенности, законодательстве либо акте уполномоченного на то государственного органа или органа местного управления и самоуправления.

2. Личный прием граждан в Щучинском районном исполнительном комитете (далее – райисполком) проводят председатель райисполкома, а также первый заместитель председателя райисполкома, заместители председателя райисполкома, управляющий делами – начальник управления делами райисполкома, начальники отделов, управлений и служб райисполкома.

3. Личный прием граждан председателем райисполкома проводится во вторую и четвертую среду каждого месяца. Продолжительность личного приема граждан председателем райисполкома составляет не менее шести часов и проводится, как правило, с 8.00 до 14.00, если иное не установлено графиком.

4. Первый заместитель председателя райисполкома, заместители

председателя райисполкома, управляющий делами – начальник управления делами райисполкома, начальники отделов, управлений и служб райисполкома проводят личный прием граждан согласно графику, утверждаемому председателем райисполкома.

График личного приема граждан размещается в доступном для обозрения месте в здании райисполкома, а также рассылается в поселковые и сельские исполнительные комитеты Щучинского района, размещается на Интернет-сайте райисполкома.

При временном отсутствии в день личного приема должностного лица личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности либо иное должностное лицо по его поручению (согласованию), о чем вывешивается объявление.

5. При проведении личного приема по решению председателя райисполкома могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем граждане уведомляются до начала приема.

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

7. Общее руководство приемом граждан в райисполкоме осуществляет председатель райисполкома.

Ответственность за организацию личного приема в структурных подразделениях райисполкома, являющихся юридическими лицами, несут их руководители.

8. Прием граждан в райисполкоме проводится как по предварительной записи, так и по записи в день приема.

9. Организацию приема граждан в райисполкоме обеспечивает управление делами райисполкома.

Сотрудники управления делами райисполкома:

ведут предварительную запись граждан, индивидуальных предпринимателей, представителей юридических лиц, принимают от них предложения, заявления, жалобы, информацию о результатах предыдущего рассмотрения их обращений с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов и представляют собранную информацию должностным лицам, осуществляющим прием;

определяют необходимость участия в приеме специалистов соответствующих структурных подразделений райисполкома;

решают другие вопросы по обеспечению качественного и организованного приема граждан.

10. Прием граждан должностными лицами райисполкома по месту жительства граждан в поселковых и сельских исполнительных

комитетах проводится в соответствии с графиком, утверждаемым председателем райисполкома, который направляется в поселковые и сельские исполнительные комитеты, печатается в районной газете.

11. Порядок приема граждан в структурных подразделениях райисполкома, являющихся юридическими лицами, определяется их руководителями.

12. Координацию работы по приему граждан в райисполкоме осуществляет заместитель начальника управления делами райисполкома.

УТВЕРЖДЕНО  
Решение Щучинского  
районного исполнительного  
комитета  
06.02.2012 № 91\_\_

## ИНСТРУКЦИЯ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в Щучинском районном исполнительном комитете

1. Настоящая Инструкция разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786. Настоящая Инструкция определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в Щучинский районный исполнительный комитет (далее – райисполком), структурные подразделения райисполкома.

2. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку райисполкома при выполнении им функций, возложенных на него нормативными правовыми актами.

4. Делопроизводство по обращениям в райисполкоме ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и возлагается на сектор по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома и лиц, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям в структурных подразделениях райисполкома.

5. Поступающие в райисполком, структурные подразделения райисполкома обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном законодательством порядке.

Обращения заявителей, поступившие в райисполком, структурные подразделения райисполкома в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в райисполкоме с использованием автоматизированной (электронной) регистрационно-контрольной формы, в структурных подразделениях райисполкома – с использованием одной из следующих регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной.

7. При поступлении в райисполком, структурные подразделения райисполкома электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

8. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению.

Из регистрационно-контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

9. Конверты от поступивших письменных обращений заявителей 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.

10. 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.

11. Регистрационный индекс письменных индивидуальных обращений граждан состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например, А-2, где А - начальная буква фамилии автора, 2 - порядковый номер).

Регистрационный индекс письменных коллективных обращений

граждан и юридических лиц состоит из букв «Кол» и порядкового номера поступившего обращения.

Анонимным обращениям присваивается регистрационный индекс из букв «Ан» и порядкового номера поступившего обращения.

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в райисполком, структурные подразделения райисполкома присваивается очередной регистрационный индекс.

13. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в райисполком, структурные подразделения райисполкома, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, А-2/1).

14. Обращения заявителей, поступившие в райисполком, структурные подразделения райисполкома из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

15. Письменным обращениям, полученным на личном приеме, присваивается регистрационный номер устного обращения.

16. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации в тот же день передаются на рассмотрение председателю райисполкома, первому заместителю председателя райисполкома, заместителям председателя райисполкома (далее - руководство райисполкома) согласно распределению обязанностей между ними, утверждаемому распоряжением председателя райисполкома, или руководителю структурного подразделения райисполкома.

Поручения руководства райисполкома, руководителей структурных подразделений райисполкома о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

17. Исполнение поручения может быть поручено нескольким исполнителям. В случае, когда резолюцией руководства райисполкома определены несколько исполнителей, ответственным за своевременное и качественное рассмотрение и подготовку ответа заявителю за подписью руководства райисполкома является исполнитель, указанный первым, если в ней не указано иное.

Первому исполнителю соисполнители резолюции представляют материалы рассмотрения не позднее, чем за три рабочих дня до истечения контрольного срока.

В случае, когда срок исполнения обращения определяется с использованием предлога «до» или «к», указанная за ним дата является крайней датой исполнения.

18. Вся переписка по обращениям ведется за номерами,

присвоенными им при регистрации. Ответы на обращения направляются на бланках установленного образца за подписью руководства райисполкома, руководителя структурного подразделения райисполкома.

19. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах, 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, результата 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.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

20. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в райисполкоме и его структурных подразделениях ведется с использованием одной из систем контроля: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной.

На контролируемых документах проставляется отметка о контроле.

21. Система контроля исполнения включает:

учет контролируемых документов (поручений) и их своевременное доведение до исполнителей;

контроль за сроками исполнения;

проверку и регулирование хода исполнения, снятие документов с контроля.

22. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

Решение о снятии с контроля обращений принимается руководством райисполкома, руководителем структурного подразделения райисполкома.

23. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения об уведомлении заявителя о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

24. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов».

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

26. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона.

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

28. Письменные ответы на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются руководством райисполкома или уполномоченными ими должностными лицами.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководством райисполкома или уполномоченными ими должностными лицами и остаются в делопроизводстве сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома

29. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

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

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

30. Письменные ответы на письменные обращения, ответы на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

31. Переписка по обращениям хранится в секторе по работе с

обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, структурных подразделениях райисполкома отдельно от других документов. Обращения, ответы на них и другие документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Дела формируются в течение календарного года.

32. Документы в делах располагаются в хронологическом порядке и подшиваются в последовательности решения вопроса. Каждое обращение и все документы, относящиеся к его рассмотрению и разрешению, составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

33. При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

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

35. 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.

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

37. Книга замечаний и предложений 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 структурных подразделениях.

38. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

Приложение  
к Инструкции о порядке  
ведения делопроизводства по  
обращениям граждан и  
юридических лиц в  
Щучинском районном  
исполнительном комитете

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации  
обращений граждан и юридических лиц**

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

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

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы  
(учебы) гражданина, адрес электронной почты, контактный телефон  
\_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес  
электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

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

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

Даты, индексы <\*> повторных обращений \_\_\_\_\_

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

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

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 заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

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

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

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_

-----

<\*> Проставляются при присвоении повторному обращению  
очередного регистрационного индекса.