УТВЕРЖДЕНО

приказ государственного учреждения образования ”Средняя школа №1 г.Сенно имени З.И.Азгура“

17.03.2016 № 26

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан

и юридических лиц и порядке ведения по ним

делопроизводства в Государственном учреждении образования ”Средняя школа №1 г.Сенно имени З.И.Азгура“

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“ (далее - Закон) (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 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 организации работы и ведения делопроизводства по обращениям граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, - обращения) в Государственном учреждении образования «Средняя школа №1 г.Сенно имени З.И.Азгура» (далее – учреждение образования).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.

4. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовным процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениям работников к нанимателю, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

5. Делопроизводство по обращениям в учреждении образования осуществляется ответственным лицом (секретарь) по работе с обращениями граждан и юридических лиц отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений учреждения образования, ведется ответственным лицом отдельно от делопроизводства по обращениям, поданным в письменной, устной или электронной форме.

ГЛАВА 2

ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ

ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в учреждение образования письменные и электронные обращения передаются в день поступления ответственному лицу (секретарь).

Поступившие в учреждение образования письменные и электронные обращения проверяются ответственным лицом (секретарь) на соответствие требованиям Закона, анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для внесения предложений о направлении обращений в государственные органы, организации для рассмотрения по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения в отделе либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

7. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей ответственным лицом (секретарь) в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к учреждения образования.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, ответственным лицом (секретарь) проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

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

9. Поступившие в учреждение образования обращения ответственным лицом (секретарь).

Обращения, ошибочно доставленные в учреждение образования, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой “Ошибочно доставлено”.

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

При поступлении в учреждение образования, более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии десяти обращений, которые регистрируются под одним регистрационным индексом.

10. Устные обращения поступают в учреждение образования в ходе личных приемов, проводимых директором учреждения образования, заместителем директора (далее – руководство учреждение образования).

11. Регистрация обращений осуществляется в учреждении образования с использованием регистрационно-контрольной формы (журнал регистрации).

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

13. Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя, и порядкового номера поступившего обращения (например, № JI-22). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения ”юл“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-1). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения ”кол“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол -2). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения ”мх“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-1). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения ”ан“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-22).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

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

15. Повторным обращениям при их поступлении в учреждение образования присваивается очередной регистрационный индекс.

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

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

17. При подаче заявителем в учреждение образования нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

18. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством отдела, прописывается “С личного приема”.

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

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

19. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются ответственным лицом (секретарь) руководству учреждения образования

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

21. При подготовке проектов резолюций работники руководствуются Законом Республики Беларусь от 4 января 2010 года “О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь”, перечнем государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения, утвержденным Указом № 498, другими нормативными правовыми актами, уставами организаций.

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

о рассмотрении обращения по существу в учреждении образования;

об оставлении обращения без рассмотрения по существу;

о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;

о принятии обращения к сведению.

23. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется ответственным лицом (секретарь) на их почтовые адреса, адреса электронной почты, а в случае отсутствия сведений об электронных адресах бумажные копии электронных обращений, сопроводительные письма к ним направляются простым почтовым отправлением.

24. Резолюции руководства учреждения образования должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией руководства учреждения образования определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

25. Рассмотрение по существу письменных, электронных обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в учреждении образования по решению руководства учреждения образования.

26. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения руководством учреждения образования незамедлительно возвращаются ответственному лицу (секретарь).

27. Письменные обращения в оригинале (копии), электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями руководства учреждения образования направляются ответственным лицам.

28. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством учреждения образования на основании заключений, подготовленных ответственными лицами в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу подписывается руководителем учреждения образования.

29. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством учреждения образования.

Ответственным лицом (секретарь) заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

30. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством учреждения образования.

31. Руководством учреждения образования по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащим решении этих вопросов (далее - предписание).

32. Предписание, выдаваемое руководством учреждения образования, уведомление заявителю о его направлении подготавливаются ответственным лицом учреждения образования, которому поручено рассмотрение жалобы, визируются руководителем учреждения образования.

Предписание оформляется по форме согласно приложению 2. Предписанию присваивается регистрационный номер жалобы.

33. Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Руководство учреждения образования может устанавливать сокращенный срок рассмотрения обращения.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона.

34. Контрольный срок рассмотрения обращения - 15 дней. Руководством отдела может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

35. Срок рассмотрения обращения, определенный руководителем учреждения образования, может быть продлен на основании письменного ходатайства исполнителя.

36. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководителем учреждения образования на основании письменного ходатайства исполнителя, представленного за три рабочих дня до истечения одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращения.

К письменному ходатайству прилагаются проекты уведомления заявителю, сообщения государственным органам, организациям, у которых обращение находится на контроле, о причинах превышения месячного срока и сроках совершения определенных действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

37. При рассмотрении повторного обращения исполнители обязаны установить его причины и в случае, если они вызваны нарушением установленного порядка рассмотрения предыдущего обращения, принять необходимые меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, внести предложения о привлечении виновных лиц к ответственности.

38. Повторные обращения, в том числе внесенные в книгу замечаний и предложений учреждения образования, признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководителем учреждения образования на основании заключений, подготовленных ответственным за рассмотрение предыдущего обращения. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

39. В случае, если повторное обращение поступило в учреждение образования из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

40. Исполнителями представляются ответственному лицу (секретарь) для направления руководству учреждения образования проекты ответов заявителям, государственным органам, организациям, средствам массовой информации.

41. Регистрация поступающих в отдел ответов (уведомлений, информаций) по обращениям осуществляется ответственным лицом (секретарь) проставления регистрационного штампа на оборотной стороне последней страницы ответа с указанием даты их поступления.

42. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые учреждением образования визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюции руководителем учреждения образования и подписываются руководителем учреждения образования.

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

44. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, первый экземпляр ответа.

В материалах по рассмотрению обращения остается заверенная в установленном порядке копия ответа заявителю.

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

46. Письменные ответы (уведомления) на письменные, электронные обращения, подписанные руководителем учреждения образования, направляются заявителям ответственным лицом (секретарь) простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве учреждения образования.

47. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний осуществляется ответственным лицом (секретарь).

48. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15, и 21 Закона.

49. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в учреждение образования, принимаются руководством учреждения образования.

50. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в учреждении образования на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (данным должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока - в сроки, установленные руководством учреждения образования.

51. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация), направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, 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 государственным органам, организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме ответственным лицом (секретарь).

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

52. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата, личная подпись руководителя учреждения образования, принявшего данное решение.

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

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

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

53. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) в отделе проводится руководством учреждения образования, по графику, утвержденному руководителем учреждения образования

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

Руководитель учреждения образования ведет личный прием: в понедельник с 8.00-14.00, вторник с 12.00-18.00, первая и третья суббота месяца с 8.00-11.00.

Заместитель руководителя проводит личный прием: пятница с 12.00-18.00, вторая и четвертая суббота месяца с 8.00-11.00.

При временном отсутствии в день личного приема руководителя учреждения образования личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности.

54. График личного приема в учреждении образования, проводимого личного приема руководством учреждения образования, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании учреждения образования, на официальном сайте учреждении образования в глобальной компьютерной сети Интернет.

55. Личный прием проводится по предварительной записи.

56. Предварительную запись на личный прием руководством учреждения образования осуществляет ответственное лицо (секретарь) при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

57. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц учреждения образования, порядке рассмотрения обращений.

58. При необходимости должностные лица учреждения образования вправе запрашивать от государственных органов, организаций необходимые сведения, заключения и справочные материалы по существу обращения.

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

60. Ответственное лицо по работе с обращениями граждан и юридических лиц (секретарь) обеспечивает извещение граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, о дате и времени личного приема, как правило, по телефону, должностных лиц, участвующих в проведении личного приема, - путем направления списка по электронной почте на электронный адрес организации, по телефону.

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

62. Личный прием в отделе проводится в личном кабинете руководителя учреждения образования, ведущего прием по адресу: г. Сенно ул. Октябрьская, д.82а.

63. При проведении личного приема по распоряжению ведущего прием применяются технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка).

64. Заявители уведомляются об этом путем размещения объявления на информационном стенде в помещении для ожидания личного приема и табличках в кабинете личного приема.

65. Учет принятых на личном приеме граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется ответственным лицом (секретарь).

66. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством учреждения образования, осуществляет ответственное лицо (секретарь).

67. О результатах выполнения поручений руководителем учреждения образования по обращениям заявителей, поступившим в ходе личного приема, исполнители информируют заявителя и должностное лицо, проводившее прием, в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определен должностным лицом, проводящим личный прием.

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

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

ГЛАВА 6

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ

ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ

ОБРАЩЕНИЙ

70. Контроль за рассмотрением обращений ведется ответственным лицом за работу с обращениями граждан и юридических лиц (секретарь).

71. Обращения, поступившие в учреждение образования, ежеквартально анализируются ответственным лицом за работу с обращениями граждан и юридических лиц (секретарь), результаты доводятся до сведения руководителя учреждения образования в целях совершенствования работы с обращениями.

72. Ответственным лицом за работу с обращениями граждан и юридических лиц (секретарь) осуществляется ежеквартально формирование отчетности о количестве обращений, поступивших в учреждение образования. Ведомственная отчетность о количестве обращений, поступивших в учреждение образования, направляется отдел образования, спорта и туризма Сенненского райисполкома.

73. В целях совершенствования организации работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на совещании при директоре. На официальном сайте учреждения образования в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

74. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в учреждении образования формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел. Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений учреждения образования, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в отдельное дело и хранятся у должностного лица учреждения образования, ответственного за хранение книги замечаний и предложений.

75. Дела с обращениями формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу. В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями и документами, связанными с их рассмотрением.

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

77. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения). Экспертной комиссией учреждения образования может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

78. Дела с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, передаются в архив учреждения образования через три года после завершения делопроизводства по ним.

79. Книга замечаний и предложений учреждения образования после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве учреждения образования.

80. По истечении установленных сроков хранения обращения и документы, связанные с их рассмотрением, книга замечаний и предложений учреждения образования подлежат уничтожению в порядке, установленном законодательством.

Приложение 1

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Государственном учреждении образования «Средняя школа №1 г.Сенно имени З.И.Азгура»

РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА ПРИЕМА ГРАЖДАН, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(регистрационный индекс)

Дата поступления\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Род занятий\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, контактный телефон (при необходимости)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Наименование и место нахождение юридического лица (для представителя юридического лица)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Тематика\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Содержание обращения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Фамилия и должность ведущего прием\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Резолюция\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата направления на исполнение\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Срок исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Дата исполнения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ход рассмотрения\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Исполнитель\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Документ подшит в дело\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_л.

РЕГИСТРАЦИОННО - КОНТРОЛЬНАЯ КАРТОЧКА

РЕГИСТРАЦИИ ОБАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Регистрационный индекс № \_\_\_\_

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

Адрес места жительства (места пребывания) 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 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 \_\_\_\_\_\_\_

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 и порядке ведения по ним делопроизводства в Государственном учреждении образования «Средняя школа №1 г.Сенно имени З.И.Азгура»

Дата, номер

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/наименование должности, фамилия, инициалы руководителя, наименование организации

ПРЕДПИСАНИЕ

о надлежащем решении вопросов,

изложенных в обращении

В отдел поступило обращение гражданина/ки/, юридического лица

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

после изучения которого установлено, что при рассмотрении должностными лицами\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ обращения указанного

/наименование организации/

гражданина /ки/, (организации) были ненадлежащим образом разрешены следующие вопросы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,не приняты своевременные меры по:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Допущено нарушение статьи /статей/\_\_\_\_\_ Закона Республики Беларусь “Об обращениях граждан и юридических лиц” (далее - Закон).

На основании изложенного, руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона, предписываю Вам до\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ надлежащим образом разрешить поставленные в обращении гражданина, (организации) вопросы по существу, рассмотреть вопрос о привлечении к ответственности виновных лиц и в течении трех рабочих дней письменно информировать отдел, а также направить ответ заявителю.

Наименование должности лица, подпись, инициалы, фамилия

выдавшего предписание

Приложение 3

к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Государственном учреждении образования «Средняя школа №1 г.Сенно имени З.И.Азгура»

Дата, номер

Кому \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/наименование должности, наименование организации,

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, инициалы руководителя

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

о привлечении к дисциплинарной

ответственности

При рассмотрении должностными лицами (наименование организации) обращения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

фамилия, имя, отчество гражданина, наименование организации)

были ненадлежащим образом разрешены следующие поставленные в обращении вопросы:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (указывается суть нарушений).

В связи с выявлением фактов ненадлежащего рассмотрения обращения, допущенными при его рассмотрении нарушениями законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, руководствуясь пунктом 11 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», необходимо рассмотреть вопрос о привлечении виновных должностных лиц, нарушивших порядок рассмотрения обращения, к дисциплинарной ответственности. О результатах рассмотрения настоящего представления информируйте отдел образования, спорта и туризма Сенненского райисполкома.

Настоящее представление подлежит обязательному исполнению. В случае выявления в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений к данным должностным лицам должны быть применены более строгие меры дисциплинарных взысканий вплоть до освобождения от занимаемой должности.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

/наименование должности лица, подпись, инициалы, фамилия лица, выдавшего представление/