|  |  |
| --- | --- |
| ИНСТРУКЦИЯ  о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в учреждении образования «Средняя школа № 3 г.Вилейки имени В.Л.Сосонко» |  |

**ГЛАВА 1**

**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Настоящая Инструкция разработана на основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) и других актов законодательства   
и определяет порядок ведения делопроизводства   
по поступившим в управление по образованию, спорту и туризму Вилейского районного исполнительного комитета (далее – управление) обращениям граждан и юридических лиц Республики Беларусь, а также находящихся на территории Республики Беларусь иностранных граждан, лиц без гражданства и представительств иностранных организаций, поручениям вышестоящих организаций по рассмотрению обращений, обращениям, поступившим на «прямую телефонную линию».

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

3. Действие настоящей Инструкции не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям, 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, обращениям работников к нанимателю, иным обращениям,  
в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

4. Делопроизводство по обращениям ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства с использованием государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан   
и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений)   
и системы электронного документооборота и осуществляется  
должностным лицом, на которых возложены эти обязанности.

**ГЛАВА 2**

**ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ**

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

6. Поступающие обращения регистрируются в день их поступления. Обращения заявителей, поступившие в управление в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий   
за ним рабочий день.

7. Обращения, ошибочно доставленные в управления,   
не регистрируются и направляются по назначению.

8. Регистрационный штамп ставится на первой странице обращения   
в правом нижнем углу или в другом свободном от текста месте,   
на нем указываются дата регистрации и регистрационный индекс.

9. Обращениям, ответам на них присваивается регистрационный индекс в соответствии с утвержденной номенклатурой. Регистрационный индекс обращения состоит из номенклатурного индекса дела, порядкового номера поступившего обращения (например, 03-15/101, где 03-15 – индекс дела в номенклатуре, 101 – порядковый номер поступившего обращения).

10. При подаче заявителем 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.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие   
для рассмотрения в управление (дубликаты), учитываются   
под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например, 03-15/101/1).

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении   
в управление присваивается очередной регистрационный индекс.

13. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов,  
по которым не требуется направление ответов заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов. Регистрационный индекс поручения состоит из номенклатурного индекса дела, порядкового номера поступившего поручения (например, 03-19/101, где 03-19 – индекс дела в номенклатуре, 101 – порядковый номер поступившего поручения).

14. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции управления, а также   
не содержащие информации о результатах их предыдущего рассмотрения, в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, направляются для рассмотрения государственным органам или организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителя письмом за подписью начальника управления.

15. После регистрации обращения передаются на рассмотрение начальнику управления.

16. Поручения о рассмотрении обращений заявителей оформляются начальником управления в форме резолюций, и являются обязательными для исполнения.

17. В случае, если несколько исполнителей являются ответственными за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю, в резолюции начальником управления определяется исполнитель, который готовит проект ответа.

18. Первому исполнителю соисполнителями представляется информация о результатах рассмотрения обращения не позднее   
чем за 5 рабочих дней до истечения контрольного срока.

19. Письменные ответы (уведомления) на обращения должны соответствовать требованиям, установленным статьей 18 Закона.

20. Если для решения изложенных в обращении вопросов необходимо совершить определенные действия, исполнителями предоставляются документы, которые являются основанием для списания обращения в дело.

21. Решение об оставлении обращения без рассмотрения   
по существу и о прекращении переписки принимается начальником управления на основании предложений исполнителей.

22. Начальник управления подписывает информацию   
о рассмотрении обращений, направляемую в адрес высших должностных лиц Республики Беларусь в иные государственные органы, и ответы заявителям.

23. При подготовке ответов заявителям и информации в иные государственные органы и организации с использованием системы электронного документооборота должностным лицом создаются формы внешнего представления электронных документов на бумажном носителе, которые удостоверяются в установленном порядке.

24. Обращения, на которые даются промежуточные ответы, оставляются на контроле. Контроль завершается, если все поставленные   
в обращениях вопросы рассмотрены и заявителям даны ответы.

25. Решение о снятии с контроля обращений и списании их в дело принимается начальником управления.

**ГЛАВА 3**

**ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА   
ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ**

26. Электронные обращения в адрес управления подаются гражданами и юридическими лицами посредством системы учета и обработки обращений.

27. Первичная регистрация электронных обращений и отражение сведений о завершении процесса их рассмотрения осуществляется   
в системе учета и обработки обращений.

28. Должностным лицом создаются бумажные копии электронных обращений и материалов по их рассмотрению.

29.Ответы (уведомления) направляются должностным лицом  
на электронные обращения посредством системы учета и обработки обращений или по указанным в обращениях адресам места жительства (места пребывания) заявителей в порядке, установленном статьей 25 Закона.

ГЛАВА 4

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ

30. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится начальником управления,   
его заместителем в соответствии с утвержденным графиком.

31. Предварительная запись на личный прием, консультирование   
и разъяснение порядка личного приема осуществляются специалистами управления.

32. При предварительной записи на личный прием к начальнику управления выясняется суть вопроса, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения вопроса о возможности записи на личный прием.

33. Запись на личный прием осуществляется секретарем приемной управления, или иным ответственным лицом, назначенным   
в установленном порядке.

34. Учет обращений, поступивших в ходе личных приемов, ведется уполномоченным должностным лицом.

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

36. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личных приемов осуществляет уполномоченное должностное лицо управления.

**ГЛАВА 5**

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ» УПРАВЛЕНИЯ И ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА   
ПО ПОСТУПИВШИМ НА НЕЕ ОБРАЩЕНИЯМ

37. «Прямая телефонная линия» проводится начальником управления, заместителем начальника управления по вопросам, относящимся к компетенции управления.

38. График проведения «прямой телефонной линии» утверждается приказом начальника управления.

39. Обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» управления, регистрируются уполномоченным должностным лицом в системе электронного документооборота.

40. Обращениям, поступившим в ходе проведения «прямой телефонной линии», ответам на них присваивается регистрационный индекс в соответствии с утвержденной номенклатурой. Регистрационный индекс состоит из номенклатурного индекса дела и порядкового номера (например, 03-21/101, где 03-21 – индекс дела в номенклатуре, 101 – порядковый номер поступившего обращения).

41. Ответы на обращения, поступившие на «прямую телефонную линию» управления, подписывают начальник управление, в случае отсутствия начальника управления его заместитель.

42. Решение о снятии с контроля обращений, поступивших в ходе проведения «прямой телефонной линии», и списании их в дело принимается начальником управления.

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ   
ПО ОБРАЩЕНИЯМ

43. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением,   
формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

44. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные   
с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

46. Срок хранения обращений и документов, связанных   
с их рассмотрением, составляет 5 лет.

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