2 мая 2023 г. 316

Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Шумилинском районном исполнительном комитете

На основании Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями 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», постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений», Шумилинский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Утвердить прилагаемую Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Шумилинском районном исполнительном комитете.

2. Признать утратившим силу решение Шумилинского районного исполнительного комитета от 29 декабря 2015 г. № 869 «Об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Шумилинском районном исполнительном комитете».

Председатель С.А.Галынчик

Управляющий делами –

начальник управления делами С.Д.Белоголов

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Решение Шумилинского районного исполнительного комитета  02.05.2023 № 316 |

ИНСТРУКЦИЯ  
об организации работы с обращениями

граждан и юридических лиц и порядке

ведения по ним делопроизводства

в Шумилинском районном

исполнительном комитете

ГЛАВА 1  
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», 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», постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений».

2. 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 Шумилинском районном исполнительном комитете (далее – райисполком).

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

4. Действие 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 на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

5. Делопроизводство по обращениям в райисполкоме осуществляется должностными лицами сектора по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома (далее – сектор) централизованно, отдельно от других видов делопроизводства.

ГЛАВА 2  
ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ

И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в райисполком обращения передаются в день поступления в сектор.

Поступившие в райисполком обращения проверяются должностными лицами сектора 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 компетенцией либо об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

7. В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей должностными лицами сектора в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции сектора.

8. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, должностными лицами сектора проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

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

9. Поступившие в райисполком обращения регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

Обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее, чем в первый следующиий за ним рабочий день.

10. Поступившие в райисполком обращения регистрируются должностными лицами сектора в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система обращений), а также в регистрационно-контрольной форме программы ”Канцелярия“.

Обращения, ошибочно доставленные в райисполком, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно доставлено».

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

11. Устные обращения поступают в райисполком в ходе личных приемов, проводимых председателем райисполкома, первым заместителем председателя райисполкома, заместителями председателя райисполкома, управляющим делами – начальником управления делами райисполкома (далее – руководство райисполкома).

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 обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения присваивается:

в системе обращений – в соответствии с порядком функционирования системы обращений;

в регистрационно-контрольной форме программы ”Канцелярия“ – следующим образом:

регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-145). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения ”юл“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-35). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения ”кол“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-22). Регистрационный индекс обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения ”мх“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-17). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения ”ан“ и порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-37).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

14. Сопроводительные письма к обращениям, поступившие из вышестоящих государственных органов, средств массовой информации регистрируются, обрабатываются и хранятся вместе с обращениями. Сопроводительным письмам присваивается регистрационный индекс обращения.

В случаях, когда вышестоящим государственным органам, направившим обращение в райисполком, требуется сообщить результаты его рассмотрения, делается специальная отметка на сопроводительных письмах к обращениям путем проставления штампа «Контроль», а в регистрационно-контрольную форму вносится отметка о необходимости информирования соответствующего государственного органа, организации.

15. Повторным обращениям при их поступлении в райисполком присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения (копии электронного обращения) проставляется штамп ”Повторно“.

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

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

17. При подаче заявителем в райисполком 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 руководства райисполкома, проставляется штамп «С личного приема».

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

19. Обращения, поступившие в райисполком из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

20. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются руководству райисполкома для наложения резолюции.

21. Поручения руководства райисполкома по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению. На обращениях не должно быть более одной резолюции. Последующие резолюции должностных лиц допускаются, если в них детализируется порядок исполнения. На резолюции указывается дата ее подписания.

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

В случаях, когда резолюцией руководства райисполкома определены несколько исполнителей, то ответственным лицом за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

23. Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо об ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает председатель райисполкома. Данное решение оформляется в форме резолюции.

24. По обращению руководством райисполкома принимается одно из следующих решений:

о рассмотрении обращения по существу в райисполкоме;

о направлении обращения на рассмотрение в государственные органы, организации в соответствии с компетенцией;

об оставлении обращения без рассмотрения по существу;

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

о принятии обращения к сведению.

25. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются сектором заявителям с разъяснением им права обжалования судебных постановлений.

26. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется должностным лицом сектора на их почтовые адреса либо посредством системы обращений.

27. Рассмотрение по существу обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в райисполкоме по решению руководства райисполкома.

Основаниями для постановки на контроль обращений могут являться содержащиеся в них:

сведения о нарушении прав, свобод и охраняемых законом интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц;

просьбы об оказании помощи или поддержки недостаточно социально защищенным гражданам;

вопросы по общественно значимым проблемам;

иные сведения.

На контроль берутся также все коллективные обращения.

28. Письменные обращения в копиях (сканированных изображениях), электронные обращения или их бумажные (сканированные) копии с резолюциями руководства райисполкома направляются в структурные подразделения райисполкома, государственные органы, организации сектором для принятия мер в соответствии с резолюцией.

Оригиналы обращений остаются в секторе.

29. Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу принимается руководством райисполкома на основании заключений, подготовленных структурными подразделениями райисполкома в соответствии с их компетенцией, завизированных должностным лицом сектора, при необходимости - главным специалистом райисполкома.

Уведомление заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу в письменной форме подписывается должностным лицом, принявшим соответствующее решение, или уполномоченным им должностным лицом.

Данное уведомление и оригиналы документов, приложенных к обращению, возвращаются сектором заявителю.

В случае оставления без рассмотрения обращения, поданного посредством системы обращений, уведомление заявителю об оставлении без рассмотрения обращения оформляется должностными лицами сектора.

30. В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения обращения принимается руководством райисполкома.

Сектором заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

31. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством райисполкома.

32. Руководством райисполкома по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами ее рассмотрения подчиненным (подотчетным) органом или организацией, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов, выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее – предписание).

33. Предписание, выдаваемое руководством райисполкома, уведомление заявителю о его направлении подготавливается структурным подразделением райисполкома, которому поручено рассмотрение жалобы, визируется его руководителем, должностным лицом сектора. Предписание оформляется по форме согласно приложению 2. Предписанию присваивается регистрационный индекс жалобы.

Предписания направляются почтовыми отправлениями или электронной почтой. Контроль за исполнением предписания осуществляет сектор.

34. Государственные органы, организации, рассматривающие обращения, поставленные на контроль в райисполкоме, исполняющие предписания, в течение трех рабочих дней со дня рассмотрения обращения (исполнения предписания) направляют в райисполком информацию о результатах рассмотрения обращения (предписания) с отметкой об исполнителе.

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

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

Обращения, содержащие вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции райисполкома, решаются безотлагательно.

36. Контрольный срок рассмотрения обращения – пятнадцать дней. Руководством райисполкома может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

37. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока должностным лицам сектора. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится в регистрационно-контрольную форму.

При отсутствии в секторе информации исполнителя о необходимости продления срока рассмотрения обращения исполнителям направляются сообщения о пропуске контрольного срока.

38. Срок рассмотрения обращения, определенный руководством райисполкома, может быть продлен по решению руководства райисполкома 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.

39. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию райисполкома, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется актом (протоколом).

40. При рассмотрении повторных обращений 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.

41. Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства и по которым имеются результаты исчерпывающих проверок и заявителям даны ответы в установленном порядке, признаются необоснованными, рассмотрению не подлежат, о чем заявители письменно уведомляются.

42. Повторные обращения признаются необоснованными, решения об оставлении обращения без рассмотрения по существу и прекращении с заявителем переписки принимаются руководством райисполкома на основании заключений, подготовленных (подписанных) руководителем структурного подразделения райисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, завизированных должностным лицом сектора, при необходимости - главным специалистом райисполкома.

К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

43. В случае если повторное обращение поступило в райисполком из вышестоящей организации и поставлено им на контроль, исполнителем, ответственным за рассмотрение обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение, по существу.

44. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращений в подчиненных государственных органах, организациях руководством райисполкома направляется руководителю указанного органа, организации представление о привлечении в установленном порядке к дисциплинарной ответственности должностных лиц и их работников, виновных в нарушениях, либо в порядке, установленном законодательством, принимается решение о привлечении к дисциплинарной ответственности руководителей указанных государственных органов, организаций.

Проект представления по форме согласно приложению 3 подготавливается структурным подразделением райисполкома, рассматривающим обращение.

45. Проекты ответов заявителям, вышестоящим организациям, средствам массовой информации, у которых рассмотрение обращений находится на контроле, представляются с приложением материалов, содержащих заключение по изложенным в обращениях доводам и обстоятельствам, подтверждающих документов, а также сведениями о мерах, принятых по решению вопросов, изложенных в обращениях.

46.  Регистрация поступивших в сектор ответов (уведомлений, информации) на обращенияосуществляется путем проставления регистрационного штампа на оборотной стороне последней страницы ответа с указанием даты их поступления.

47. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, подготовленные ответственными исполнителями согласно резолюциям, подписывает руководство райисполкома в соответствии с распределением обязанностей, визирует должностное лицо сектора, при необходимости – главный специалист райисполкома.

Письменные ответы (уведомления) в государственные органы, организации по обращениям, в том числе направленные с предписаниями, подписывают заместители председателя райисполкома согласно резолюциям, визирует должностное лицо сектора, при необходимости – главный специалист райисполкома (осуществляющий юридическое сопровождение).

Письменные ответы (уведомления) вышестоящим должностным лицам, завизированные заместителем (заместителями) председателя райисполкома, по вопросам, входящим в их компетенцию, подписывает председатель райисполкома, визирует должностное лицо сектора, при необходимости – главный специалист райисполкома (осуществляющий юридическое сопровождение).

48. Документы для визирования в случаях, предусмотренных настоящей Инструкцией, представляются должностным лицам не позднее трех рабочих дней до истечения срока рассмотрения обращения, предписания, представления, поручения.

49. В ответах (уведомлениях), направленных в государственные органы, организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям, указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

50. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, первый экземпляр ответа, второй экземпляр ответа остается в материалах по рассмотрению обращения.

В случае направления ответа на обращение посредством системы обращений изготавливается один экземпляр ответа заявителю, который остается в материалах по рассмотрению обращения.

51. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются в сектор.

52. Ответу (уведомлению) на обращение присваивается регистрационный индекс обращения.

Ответы (уведомления) на обращения направляются на бланках установленного образца.

Индекс ответа состоит из индекса дела по номенклатуре дел и регистрационного индекса обращения.

53. Письменные ответы (уведомления) на обращения, подписанные руководством райисполкома, направляются заявителям работниками сектора почтовым отправлением или в электронном виде посредством системы обращений в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день (в пределах установленного законодательством срока для рассмотрения обращений).

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы обращений, остаются в делопроизводстве сектора.

Ответ на коллективные обращения направляется первому по списку заявителю (если в обращении не указано иное) с просьбой проинформировать других заявителей.

54. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний, осуществляется сектором.

55. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителей структурных подразделений райисполкома, сельских исполнительных комитетов, организаций.

56. Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям направлены ответы в письменной или электронной форме, а также уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15, 17 и 21 Закона.

57. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в райисполком, принимается руководствомрайисполкома.

58. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в райисполкоме на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (данным должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствииустановленного срока – в сроки, установленные председателем райисполкома.

59. 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 точно и своевременно отражаются в регистрационно-контрольной форме должностными лицами сектора.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений отражаются должностными лицами сектора в системе обращений.

60. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов делается отметка «В дело», указывается дата, личная подпись должностного лица, 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, поданного в письменной или электронной форме.

Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается должностными лицами сектора в системе обращений и регистрационно-контрольной форме программы ”Канцелярия“.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается должностными лицами сектора в системе обращений, а также в регистрационно-контрольной форме программы ”Канцелярия“.

ГЛАВА 4  
ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

61. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в райисполкоме проводится руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома по графику, утвержденному председателем райисполкома.

Личный прием руководства райисполкома осуществляется с учетом компетенции должностных лиц, а также принципа первоначального рассмотрения обращения нижестоящим должностным лицом.

Председатель райисполкома ведет личный прием во вторую и четвертую среду месяца с 8 до 13 часов.

Первый заместитель председателя, заместители председателя, управляющий делами – начальник управления делами райисполкома проводят личный прием не реже одного раза в месяц в соответствии с утвержденным графиком.

При временном отсутствии в установленный день личного приема председателя райисполкома личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема первого заместителя, заместителей председателя райисполкома управляющий делами – начальник управления делами райисполкома по согласованию с председателем райисполкома определяет иное должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный в установленном порядке нерабочим, установленный графиком день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

62. График личного приема руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома утверждается распоряжением председателя райисполкома, размещается в доступных для обозрения местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании райисполкома, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в сельские исполнительные комитеты, организации, предприятия района, публикуется в районной газете «Герой працы».

63. Организацию личного приема руководством райисполкома обеспечивает сектор, руководителями структурных подразделений райисполкома – уполномоченные ими должностные лица.

 64. Руководство райисполкома проводит личный прием по предварительной записи. Предварительную запись на личный прием к руководству райисполкома при обращении граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению ведет секретарь приемной райисполкома.

Информация о предварительно записавшихся на прием передается секретарем приемной в сектор в день записи.

Предварительная запись на личный прием заканчивается за 1 рабочий день до даты указанного личного приема.

Информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием к руководству райисполкома размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло, и (или) иным способом), официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет.

65. При записи на личный прием выясняется суть вопроса, уточняются мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц райисполкома, структурных подразделений райисполкома, государственных органов, организаций, порядке рассмотрения обращений.

66. Предварительная работа по организации личного приема председателем райисполкома проводится управляющим делами – начальником управления делами райисполкома при взаимодействии с сектором, заместителями председателя райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома.

При необходимости управляющий делами – начальник управления делами райисполкома вправе запрашивать от соответствующих сельских исполнительных комитетов, структурных подразделений райисполкома, других государственных органов, организаций необходимые сведения и справочные материалы по существу обращения.

67. В ходе предварительной подготовки личного приема должностные лица сектора определяют и согласовывают с управляющим делами – начальником управления делами райисполкома, должностными лицами, ведущими личный прием, необходимость участия в нем руководителей и специалистов соответствующих структурных подразделений райисполкома, решают вопросы по обеспечению качественного и организованного личного приема.

68. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием формируется накануне установленной даты приема и представляется должностному лицу, ведущему прием, вместе с заключениями и справочными материалами по существу обращения.

69. Сектор 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 факсу либо по телефону.

70. Личный прием проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего личность. Представитель дополнительно представляет документ, подтверждающий его полномочия.

71. Руководство райисполкома, руководители структурных подразделений райисполкома проводят личный прием в приемной граждан по адресу: г.п.Шумилино, ул.Короткина, д.10, каб. 115а, либо в своих служебных кабинетах.

Должностные лица, осуществляющие личный прием, могут применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей.

72. Выездные личные приемы проводятся руководством райисполкома в соответствии с графиком, утвержденным председателем райисполкома.

О месте и времени выездного приема, порядке предварительной записи население информируется в средствах массовой информации.

73. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема руководством райисполкома, осуществляет сектор.

Другие должностные лица, ведущие личный прием, организуют контроль самостоятельно.

74. О результатах выполнения поручений руководства райисполкома, данных на личном приеме и оформленных в соответствии с законодательством об обращениях, должностные лица государственных органов, иных организаций, которым поручено рассмотрение этих поручений, информируют в сроки, установленные для рассмотрения письменных обращений, если иной срок не определен должностным лицом, проводящим личный прием.

75. Исполненные поручения по обращениям, поступившим в ходе личного приема, снимаются с контроля должностными лицами, проводившими личный прием.

76. Лицо, проводящее личный прием, руководствуясь законодательством, в пределах своей компетенции вправе принять одно из следующих решений:

дать устное разъяснение по существу каждого из поставленных вопросов;

удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения;

отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом.

ГЛАВА 6  
ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ.

АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

77. Контроль за рассмотрением обращений ведется сектором посредством системы обращений, а также с использованием программы ”Канцелярия“.

78. Обращения, поступившие в райисполком, ежеквартально анализируются сектором, результаты доводятся до сведения руководству райисполкома, руководителям структурных подразделений райисполкома, председателям сельских исполнительных комитетов, руководителям организаций и предприятий в целях совершенствования работы с обращениями.

79. Сектором осуществляется ежеквартальный сбор и формирование ведомственной отчетности о количестве обращений, поступивших в райисполком, сельские исполнительные комитеты, по формам, утвержденным решением Витебского областного исполнительного комитета и согласованным с Межведомственным советом по государственной статистике.

Ведомственная отчетность об обращениях, поступивших в райисполком, сельские исполнительные комитеты направляется руководству райисполкома.

80. В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях райисполкома не реже одного раза в год. На официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

81. Райисполком, структурные подразделения райисполкома осуществляют мониторинг соблюдения подчиненными государственными органами, организациями порядка рассмотрения обращений.

ГЛАВА 7

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

82. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в райисполкоме за период календарного года формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

83. 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.

84. 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, а возвращаются исполнителю на доработку.

85. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, - пять лет (в случаях неоднократного обращения – пять лет с даты последнего обращения).

В необходимых случаях в установленном порядке экспертной комиссией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

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

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 1  к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке  ведения по ним делопроизводства  в Шумилинском районном исполнительном комитете |

**Карточка приема граждан, индивидуальных предпринимателей,**

**их представителей, представителей юридических лиц**

№ \_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_г.

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

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

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

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

Контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Направлено на исполнение \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 Шумилинском районном исполнительном комитете |

Дата, номер

|  |  |
| --- | --- |
|  | Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (наименование должности, фамилия, имя, отчество |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | руководителя организации, полное наименование организации) |

**ПРЕДПИСАНИЕ  
о надлежащем решении вопросов,**

**изложенных в обращениях**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

 В Шумилинский районный исполнительный комитет поступило обращение гражданина(ки), организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество обратившегося гражданина(ки),

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

наименование организации)

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

обращения 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 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, инициалы гражданина(ки), наименование организации)

вопросы по существу, рассмотреть вопрос о привлечении к ответственности виновных лиц и в течение трех рабочих дней письменно информировать Шумилинский районный исполнительный комитет о выполнении настоящего предписания.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| (наименование должности лица, выдавшего предписание) | (подпись, печать) | (инициалы, фамилия) |

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение 3  к Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке  ведения по ним делопроизводства  в Шумилинском районном исполнительном комитете |

Дата, номер

|  |  |
| --- | --- |
|  | Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | (наименование должности, фамилия, имя, отчество |
|  | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  | руководителя организации, полное наименование организации) |

**ПРЕДСТАВЛЕНИЕ  
о привлечении к дисциплинарной**

**ответственности**

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

При рассмотрении должностными лицами \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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 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 Шумилинский районный исполнительный комитет.

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, выдавшего предписание) | (подпись, печать) | (инициалы, фамилия) |