

УТВЕРЖДЕНО

Приказ Вилейского опытного
лесхоза от 03.01.2023г №4

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке ведения делопроизводства
по обращениям граждан
и юридических лиц в государственном
опытном лесохозяйственном
учреждении «Вилейский опытный
лесхоз»

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 государственное опытное лесохозяйственное учреждение «Вилейский опытный лесхоз» (далее – Вилейский опытный лесхоз) 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 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 должностными лицами, на которых возложены эти обязанности.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ

5. Прием и регистрация обращений, поступивших в адрес Вилейского опытного лесхоза, а также контроль за их рассмотрением обеспечивается уполномоченными должностными лицами.

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

7. Обращения, ошибочно доставленные в Вилейский опытный лесхоз, 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. Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из номера согласно номенклатуре дел, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения. Составные части регистрационного индекса отделяются друг от друга дробью.

Например:

№ 1-14/К/1,

где 1-14- номер дела по номенклатуре;

К - начальная буква фамилии автора;

1 - порядковый номер поступившего обращения.

Регистрационный индекс обращения юридического лица или индивидуального предпринимателя состоит из номера согласно номенклатуре дел, буквенного обозначения «ЮЛ» или «ИП» и порядкового номера поступившего обращения.

Например:

№ 1-14/ЮЛ/4,

где 1-14 - номер дела по номенклатуре;

ЮЛ - буквенное обозначение заявителя-юридического лица;

4- 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 Вилейский опытный лесхоз (дубликаты), учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

12. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в Вилейский опытный лесхоз 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.

14. Письменные и электронные обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции Вилейского опытного лесхоза, а также не содержащие информации о результатах их предыдущего рассмотрения или организациях, в компетенции которых находится решение изложенных в них вопросов, 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.

15. После регистрации ответственными должностными лицами обращения предварительно анализируются работниками и передаются на рассмотрение должностным лицам согласно распределению обязанностей.

16. Поручения о рассмотрении обращений заявителей оформляются руководством в форме резолюций, определяющих порядок подготовки ответа и указывающих, за чьей подписью и в какой срок он должен быть подготовлен, обязательных для исполнения.

17. В случае если несколько исполнителей являются ответственными за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю, в резолюции руководства 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 совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей, исполнителями предоставляются записи о выполнении работ и оказании услуг или составленные акты, которые являются основанием для списания обращения в дело.

21. Решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу и о прекращении переписки принимается руководством на

основании предложений исполнителей.

22. Директор подписывает ответы на обращения, а в случае его отсутствия, заместители директора согласно распределению должностных обязанностей.

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

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ

24. Электронные обращения в адрес Вилейского опытного лесхоза подаются гражданами и юридическими лицами посредством системы учета и обработки обращений.

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

26. Ответственными должностными лицами создаются бумажные копии электронных обращений и материалов по их рассмотрению.

27. Ответственными должностными лицами направляются ответы (уведомления) 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

28. Личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) проводится директором, его заместителями, в соответствии с графиками, утвержденными директором.

29. Предварительная запись на личный прием, консультирование и разъяснение порядка личного приема осуществляются секретарем приемной .

30. При предварительной записи на личный прием к руководству Вилейского опытного лесхоза выясняется суть вопроса, а также иные сведения, необходимые для рассмотрения вопроса о возможности записи на личный прием.

31. Руководством Вилейского опытного лесхоза проводятся выездные

приемы в соответствии с графиком, утвержденным директором.

32. Учет обращений, поступивших в ходе личных приемов, в том числе выездных приемов, а также контроль за выполнением данных поручений ведется ответственными должностными лицами.

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

34. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личных приемов и выездных приемов руководителей, осуществляют по их поручению должностные лица соответствующих структурных подразделений.

ГЛАВА 5 ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ «ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ» И ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ПОСТУПИВШИМ НА НЕЕ ОБРАЩЕНИЯМ

35. «Прямая телефонная линия» проводится руководством Вилейского опытного лесхоза по вопросам, относящимся к компетенции учреждения.

36. График проведения «прямой телефонной линии» утверждается директором.

37. Обращения, 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.

ГЛАВА 6 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

38. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в Вилейском опытном лесхозе формируются в дела в соответствии с номенклатурой.

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

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

41. 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.