

**БЕШАНКОВІЦКІ РАЁННЫ
ВЫКАНАЎЧЫ КАМІТЭТ**

**БЕШЕНКОВИЧСКИЙ РАЙОННЫЙ
ИСПОЛНИТЕЛЬНЫЙ КОМИТЕТ**

РАШЭННЕ

РЕШЕНИЕ

30 январа 2023, № 116

г.п.Бешанковічы, Віцебская вобласць

г.п.Бешенковичи, Витебская область

Об изменении решения
Бешенковичского районного
исполнительного комитета
от 3 августа 2022 г. № 820

На основании пункта 1 статьи 40 Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 г. № 108-З «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» Бешенковичский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в Бешенковичском районном исполнительном комитете, утвержденную решением Бешенковичского районного исполнительного комитета от 3 августа 2022 г. № 820, изложить в новой редакции (прилагается).

Председатель

Г.В.Унукович

Управляющий делами –
начальник управления делами

А.В.Шкляревская



УТВЕРЖДЕНО

Решение
Бешенковичского районного
исполнительного комитета
03.08.2022 № 820

(в редакции решения
Бешенковичского районного
исполнительного комитета
01.2023 № 116.)



ИНСТРУКЦИЯ

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

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), 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».

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 Бешенковичском районном исполнительном комитете (далее – райисполком).

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 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) отдельно от других видов делопроизводства.

ГЛАВА 2 ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ, ПОДГОТОВКА К РАССМОТРЕНИЮ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

6. Все поступившие в райисполком обращения принимают работники сектора.

Поступившие в райисполком обращения проверяются работниками 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 их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений 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. Письменные обращения, поступившие по почте, получают должностными лицами сектора в канцелярии райисполкома.

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

9. 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.

При поступлении в райисполком более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии десяти обращений.

10. 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).

11. 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.

12. 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, порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-1). 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», порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-1). Регистрационный индекс электронных обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения «мх», порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-1). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения «ан», порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-1).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

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

В случаях, когда государственному органу, организации, направившим обращение в райисполком, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах проставляется штамп «Контроль».

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.

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.

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.

13. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководством райисполкома, проставляется штамп «С личного приема».

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководством райисполкома, 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

14. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются должностными лицами сектора управляющему делами – начальнику управления делами райисполкома для доклада руководству райисполкома.

15. Поручения руководства райисполкома 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.

16. Проекты резолюций руководства райисполкома подготавливаются должностными лицами сектора совместно с руководителями структурных подразделений райисполкома.

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

18. 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 их компетенцией;
- об оставлении обращения без рассмотрения по существу;
- о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;
- о принятии обращения к сведению.

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

20. Направление в государственные органы, организации обращений с сопроводительными письмами, ответов (уведомлений) заявителям осуществляется работниками сектора на их почтовые адреса и посредством системы обращений.

21. 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 определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

22. 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.

23. Все письменные обращения и бумажные копии электронных обращений после рассмотрения руководством райисполкома незамедлительно возвращаются в сектор.

24. 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 должностными лицами сектора.

Оригиналы таких обращений остаются в секторе.

25. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством райисполкома на основании заключений, подготовленных структурными подразделениями райисполкома в соответствии с их компетенцией, при необходимости визированных главным специалистом отдела организационно-кадровой и юридической работы райисполкома, курирующим юридические вопросы.

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 в сектор.

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

Сектором заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

28. Руководством райисполкома по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения структурными подразделениями райисполкома, сельскими исполнительными комитетами, подчиненными (подотчетными) организациями, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее – предписание).

29. Предписание, выдаваемое руководством райисполкома, уведомление заявителю о его направлении подготавливаются структурным подразделением райисполкома, которому поручено рассмотрение жалобы, визируются его руководителем, заведующим сектором. Предписание оформляется по форме согласно приложению 2. Предписанию присваивается регистрационный индекс жалобы.

30. 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. К информации прилагается копия ответа (информации) заявителю.

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

Руководство райисполкома может устанавливать сокращенный срок рассмотрения обращения.

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

32. Контрольный срок рассмотрения обращения – 15 дней. Руководством райисполкома может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

33. 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 должностным лицом сектора в регистрационно-контрольную форму.

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

34. Срок рассмотрения обращения, определенный руководством райисполкома, может быть продлен по решению руководства райисполкома на основании письменного ходатайства исполнителя.

35. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством 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.

36. 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).

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 признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством райисполкома на основании заключений, подготовленных (подписанных) руководителем структурного подразделения райисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, завизированных заведующим сектором, главным специалистом отдела организационно-кадровой и юридической работы райисполкома, курирующим юридические вопросы.

39. В случае, если повторное обращение поступило в райисполком из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, руководителем структурного подразделения райисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

40. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращений в подчиненных (подотчетных) государственных органах, организациях руководством райисполкома направляется руководителю указанного государственного 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.

41. Исполнителями представляются в сектор проекты ответов заявителям, информации, направляемых, государственным органам, организациям, средствам массовой информации, у которых рассмотрение обращений находится на контроле, о результатах рассмотрения обращений, материалы, содержащие заключения по изложенным в обращениях доводам и обстоятельствам, с приложением подтверждающих документов, а также сведения о мерах, принятых по решению вопросов, изложенных в обоснованных обращениях.

42. Регистрация поступающих в сектор ответов (уведомлений, информации) по обращениям осуществляется должностным лицом сектора путем проставления регистрационного штампа на обратной стороне последней страницы с указанием даты их поступления.

43. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые райисполкомом, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома и подписываются руководством райисполкома.

Письменные ответы на обращения, поступившие в райисполком из вышестоящих органов, визируются главным специалистом отдела организационно-кадровой и юридической работы райисполкома, курирующим юридические вопросы.

44. Ответы в государственные органы, организации по поставленным на контроль обращениям, в том числе поступившим в райисполком с предписаниями, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома и подписываются руководством райисполкома.

45. Ответы лицам, должности которых включены в перечень высших государственных должностей Республики Беларусь, утвержденный Указом Президента Республики Беларусь от 8 ноября 2001 г. № 644 «Об утверждении кадрового реестра Главы государства Республики Беларусь», поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома, и подписываются председателем райисполкома, первым заместителем председателя райисполкома.

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

47. 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.

48. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

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

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

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

51. Письменные ответы (уведомления) на обращения, подписанные руководством райисполкома, направляются заявителям должностным лицом сектора по реестру отправки корреспонденции простым почтовым отправлением, должностным лицом сектора – 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).

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

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

54. 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, 17 и 21 Закона.

55. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в райисполком, принимаются руководством райисполкома.

56. По результатам рассмотрения обращений, поставленных в райисполкоме на контроль на основании поручений государственных органов (должностных лиц), предписаний направляются информации в данные органы (даным должностным лицам) в установленные ими сроки, при отсутствии установленного срока – в сроки, установленные руководством райисполкома.

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

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

58. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и

направлении его в дело, указывается дата, личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается должностным лицом сектора в системе обращений и регистрационно-контрольной форме программы «Канцелярия».

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе обращений, а также в регистрационно-контрольной форме программы «Канцелярия».

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

59. 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, утверждаемому председателем райисполкома.

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 согласно утвержденному графику.

При временном отсутствии в день личного приема председателя райисполкома личный прием проводит 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 другое должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временного отсутствующего должностного лица.

60. График личного приема в райисполкоме, проводимого руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании райисполкома, других обособленных помещениях, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в сельские исполнительные комитеты, публикуется в средствах массовой информации.

Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается должностным лицом сектора в системе обращений и регистрационно-контрольной форме программы «Канцелярия».

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе обращений, а также в регистрационно-контрольной форме программы «Канцелярия».

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

59. 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, утверждаемому председателем райисполкома.

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 согласно утвержденному графику.

При временном отсутствии в день личного приема председателя райисполкома личный прием проводит 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 другое должностное лицо, которое обеспечит своевременное и надлежащее выполнение функций временного отсутствующего должностного лица.

60. График личного приема в райисполкоме, проводимого руководством райисполкома, руководителями структурных подразделений райисполкома, с указанием времени и места его проведения размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании райисполкома, других обособленных помещениях, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, рассылается в сельские исполнительные комитеты, публикуется в средствах массовой информации.

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

62. Личный прием проводится по предварительной записи. Порядок предварительной записи на личный прием размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет.

63. Предварительную запись на личный прием руководством райисполкома осуществляют должностные лица сектора при обращении граждан, их представителей, представителей юридических лиц лично, по телефону либо по письменному или электронному обращению.

Предварительная запись на очередную дату личного приема заканчивается за 3 рабочих дня до даты указанного личного приема.

64. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи должностными лицами сектора выясняется суть вопроса, 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.

65. Предварительная работа по организации личного приема проводится должностными лицами сектора во взаимодействии с руководителями структурных подразделений райисполкома, организаций в соответствии с их компетенцией.

66. При необходимости должностные лица сектора вправе запрашивать от структурных подразделений райисполкома, сельских исполнительных комитетов, других государственных органов, организаций необходимые сведения, заключения и справочные материалы по существу обращения.

67. В ходе предварительной подготовки личного приема должностные лица сектора определяют и согласовывают с должностными лицами, ведущими личный прием, необходимость участия в нем представителей структурных подразделений райисполкома, сельских исполнительных комитетов, иных государственных органов, организаций.

68. Список граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) формируется за три рабочих дня до установленной даты личного приема и представляется должностному лицу, ведущему личный 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 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.

71. Личный прием в райисполкоме проводится в служебных кабинетах руководства райисполкома, в структурных подразделениях райисполкома – в служебных помещениях их руководителей.

72. При проведении личного приема в кабинете председателя райисполкома по распоряжению председателя райисполкома применяются технические средства (аудио- и видеозапись), а по мере необходимости – кино- и фотосъемка. Заявители уведомляются об этом путем размещения объявления на информационном стенде в райисполкоме и табличке в кабинете председателя райисполкома. При проведении личного приема в служебных помещениях должностными лицами, осуществляющими его, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), а по мере необходимости – кино- и фотосъемка с уведомлением об этом заявителей.

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

О месте и времени выездного приема, порядке предварительной записи население информируется через сельские исполнительные комитеты.

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

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

75. О результатах выполнения поручений руководства райисполкома 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.

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

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

ГЛАВА 5 ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

78. Контроль за рассмотрением обращений ведется сектором посредством системы обращений, а также с использованием программы «Канцелярия».

79. Обращения, поступившие в райисполком, ежеквартально анализируются сектором, результаты доводятся до сведения руководству райисполкома, руководителям структурных подразделений райисполкома в целях совершенствования работы с обращениями.

80. Сектором осуществляется сбор и формирование ведомственной отчетности об обращениях, поступивших в сельские исполнительные комитеты, структурные подразделения райисполкома, по формам, утвержденным решением Витебского областного исполнительного комитета и согласованным с Межведомственным советом по государственной статистике.

81. В целях совершенствования работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на заседаниях райисполкома. На официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет размещаются ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы.

82. Райисполком, структурные подразделения райисполкома анализируют эффективность работы подчиненных организаций с обращениями, осуществляют в порядке, установленном законодательными актами, контроль за соблюдением проверяемыми субъектами законодательства о книге замечаний и предложений.