

## ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

1. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений, предназначенные для доклада председателю райисполкома, не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются работниками сектора управляющему делами райисполкома.

О поступивших письменных и электронных обращениях, предназначенных для доклада заместителям председателя райисполкома, управляющему делами райисполкома, доклад осуществляется работниками сектора не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день.

2. Поручения руководства райисполкома по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе, прилагается к обращению.

Резолюции присваивается регистрационный номер обращения с указанием даты ее подписания.

3. Проекты резолюций руководства райисполкома подготавливаются работниками сектора совместно с управляющим делами райисполкома.

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

5. По письменному, электронному 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.

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

7. Направление в государственные органы, организации письменных, электронных обращений с сопроводительными письмами, уведомлений заявителям осуществляется должностными лицами сектора на их почтовые адреса, адреса электронной почты, а в случае отсутствия сведений об электронных адресах бумажные копии электронных обращений, сопроводительные письма к ним направляются простым почтовым отправлением.

8. 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.

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

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

11. Копии письменных обращений, электронные обращения или их бумажные копии с резолюциями руководства райисполкома направляются в структурные подразделения райисполкома, государственные органы, организации должностными лицами сектора.

Оригиналы таких обращений остаются в секторе. Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию направляется сектором простым почтовым отправлением.

12. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается председателем райисполкома либо уполномоченным им должностным лицом (управляющим делами райисполкома) на основании заключений, подготовленных структурными подразделениями райисполкома в соответствии с их компетенцией, завизированных заведующим сектора и при необходимости заведующим юридическим сектором райисполкома.

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

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

Сектором возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

15. Руководством райисполкома по результатам проверки сведений, содержащихся в жалобе заявителя, который не удовлетворен результатами рассмотрения его обращения в структурных подразделениях райисполкома, наделенных правами юридического лица, сельских и Новолукомльском городском исполнительном комитетах, подчиненных (подотчетных) райисполкому организациях, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов выдается обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее - предписание).

16. Предписание, выдаваемое руководством райисполкома, уведомление заявителю о его направлении подготавливаются структурным

подразделением райисполкома, которому поручено рассмотрение жалобы, визируются его руководителем, заведующим юридического сектора. Предписание оформляется по форме согласно приложению 2. Предписанию присваивается регистрационный номер жалобы.

17. 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.

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

Руководством райисполкома может устанавливаться сокращенный срок рассмотрения обращения.

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

19. Контрольный срок рассмотрения обращения - 15 дней. Руководством райисполкома может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

20. 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.

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

22. 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, оказания услуг) или сроков рассмотрения обращения по существу.

23. 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).

24. 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.

25. Повторные обращения, в том числе внесенные в книги замечаний и предложений райисполкома, признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителем переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются председателем райисполкома или уполномоченным им лицом (управляющим делами райисполкома) на основании заключений, подготовленных (подписанных) руководителем структурного подразделения райисполкома, ответственного за рассмотрение предыдущего обращения, завизированных заведующим юридического сектора. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

26. 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.

27. По каждому случаю нарушения порядка рассмотрения обращения 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 Республики Беларусь, 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.

28. Исполнителями представляются в сектор для направления на доклад руководству райисполкома проекты ответов заявителям, 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.

29. Регистрация поступающих в сектор ответов (уведомлений, информации) по обращениям осуществляется должностным лицом сектора путем проставления регистрационного штампа на оборотной стороне

последней страницы ответа с указанием даты его поступления.

30. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые райисполкомом, визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома, в случае принятия решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения - заведующим юридического сектора райисполкома и подписываются руководством райисполкома.

31. 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, при необходимости заведующим сектора и подписываются руководством райисполкома.

32. 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" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2001 г., № 106, 1/3192), поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства райисполкома, заведующим сектора и подписываются председателем райисполкома.

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

34. 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.

35. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

Подписывается, как правило, первый экземпляр ответа. В материалах по рассмотрению обращения остается копия ответа заявителю.

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

37. Ответу (уведомлению) на обращение, в том числе замечание и (или) предложения, внесенное в книгу замечаний и предложений райисполкома, присваивается регистрационный индекс обращения (замечания и (или) предложения, внесенных в книги замечаний и предложений райисполкома).

38. Письменные ответы (уведомления) на письменные, электронные обращения, подписанные руководством райисполкома, направляются заявителям должностными лицами сектора по реестру отправки корреспонденции простым почтовым отправлением или в электронном виде на адрес электронной почты заявителя в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на

адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве райисполкома

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

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

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

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

43. 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.

44. 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), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме должностными лицами сектора.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книги замечаний и предложений райисполкома, вносятся своевременно в указанные книги лицами, ответственными за их ведение.

45. 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.

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

обращения, поданном в письменной или электронной форме.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книгах замечаний и предложений райисполкома, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении в дело.