

## ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, книгой замечаний и предложений в государственном учреждении образования «Шерешевская средняя школа»

### ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая инструкция разработана на основании:

Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852),

Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997),

постановления Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., №52, 5/15728);

постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 года № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., №5, 5/35055).

2. Инструкция определяет порядок рассмотрения обращений (предложений, заявлений, жалоб) заявителей (далее, если не указано иное, – обращения), порядок ведения делопроизводства по обращениям, порядок организации личного приема заявителей, порядок работы с книгой замечаний и предложений в государственном учреждении образования «Шерешевская средняя школа» (далее – школа).

3. Действие Инструкции не распространяется на корреспонденцию, поступающую в школу:

3.1. из Администрации Президента Республики Беларусь, Национального собрания Республики Беларусь, Совета Министров Республики Беларусь, Комитета государственного контроля Республики Беларусь и Брестской области, Брестского областного исполнительного комитета, Пружанского районного исполнительного комитета, вышестоящих органов образования (далее – вышестоящие органы), содержащую поручения школе;

3.2. из органов государственного управления, иных государственных организаций, других организаций (за исключением корреспонденции, касающейся рассмотрения обращений в соответствии с компетенцией посисполкома);

3.3. при осуществлении административных процедур.

4. Делопроизводство по обращениям граждан в школе ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченными лицами, на которых возложена обязанность ведения делопроизводства по обращениям.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется децентрализованно.

5. Ответственность за организацию работы с обращениями возлагается на директора школы.

6. Работа с обращениями является прямой служебной обязанностью государственных служащих школы.

## ГЛАВА 2 ПРИЕМ, РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

7. Граждане вправе обратиться в школу лично либо через своего представителя. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других лиц (копии доверенности, решения суда, акта государственного органа, других документов).

8. Все поступившие в школу обращения на имя директора школы принимаются секретарём и регистрируются в установленном порядке в день их поступления.

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

9. Конверты от поступивших обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата

почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

10. Регистрация обращений граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется в специальном журнале.

11. Регистрация обращений юридических лиц осуществляется в специальном журнале.

12. Поручения, данные должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, регистрируются в специальном журнале.

13. Поручения, данные должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению обращений юридических лиц, регистрируются в специальном журнале.

14. Регистрационная запись ставится на свободном от текста месте первой страницы обращения в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте, на нем указывается дата регистрации и регистрационный индекс.

15. Регистрационный индекс обращениям присваивается в соответствии с принятой в школе системой регистрации обращений.

16. Регистрационный индекс обращения состоит из индекса раздела обращений и порядкового номера поступившего обращения.

17. Всей переписке по обращениям присваивается входящий регистрационный индекс обращения.

18. Обращения одного и того же заявителя, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в школе в течение календарного года, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера

19. Повторными считаются обращения, поступившие в школу от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный законодательством срок рассмотрения и заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Повторные обращения при их поступлении в течение календарного года учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера и делается отметка: «Повторно».

При регистрации повторных обращений подбираются все предшествующие обращения за период, как правило, не более двух лет со времени поступления первого обращения.

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

### ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ И РАЗРЕШЕНИЯ ПИСЬМЕННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

21. После регистрации, поступившие в школу обращения, направляются для рассмотрения директору школы.

22. По письменному обращению, поступившему в школу, принимается одно из следующих решений:

22.1. о направлении обращения для разрешения в другие государственные органы, иные организации, ответственные за рассмотрение обращений по существу;

22.2. о разрешении обращения в школе по существу;

22.3. об оставлении обращения без рассмотрения по существу.

23. Все письменные обращения после рассмотрения директором школы возвращаются ответственным лицам.

24. При направлении обращения для разрешения в другие государственные органы, иные организации ответственные лица готовят сопроводительное письмо за подписью директора школы, оформленное в соответствии с Государственным стандартом Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» (далее – сопроводительное письмо), и в пятидневный срок направляет обращение в подлиннике по компетенции с уведомлением об этом заявителя.

25. В случаях, если в обращении содержатся вопросы, относящиеся к компетенции других государственных органов, иных организаций, тогда другим государственным органам, иным организациям, указанным не первыми в сопроводительном письме, ответственными лицами направляется копия обращения с сопроводительным письмом.

Обращения с сопроводительным письмом за подписью директора школы регистрируются в других государственных органах, иных организациях как обращения с указанием реквизитов сопроводительного письма.

26. При разрешении обращения в школе поручения директора школы оформляются в форме резолюции на обращении в левом верхнем углу.

27. Копии письменных обращений, разрешение которых определено в школе, исполнителю (исполнителям) направляются в день подписания поручения.

28. По письменным обращениям, разрешение которых определено в школе, должностными лицами школы готовится проект ответа для доклада директору школы.

29. В случаях, когда резолюцией руководства школы определены несколько исполнителей, ответственным за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю за подписью директора школы является стоящий в резолюции первый исполнитель, если в ней не указано иное.

Первому исполнителю соисполнителями резолюции представляются документы по рассмотрению обращения не позднее, чем за 1 рабочий день до истечения контрольного срока.

30. По результатам выполнения поручения директора школы заявителю направляется ответ за подписью директора школы.

31. Директор школы по результатам рассмотрения обращения, автор которого не удовлетворен результатами его рассмотрения подчиненными лицами, при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, оформленное в соответствии с Государственным стандартом Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов», о чем сообщается автору обращения.

32. Коллективные обращения 30 и более граждан по вопросам, входящим в компетенцию школы рассматриваются с выездом на место нахождения объекта, являющегося предметом обращения, и встречей с заявителями, если иное не вытекает из этого обращения.

33. Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства и по которым имеются результаты исчерпывающих проверок, а заявителям в установленном порядке даны ответы, рассмотрению не подлежат. При этом гражданам, в том числе индивидуальным предпринимателям, а также юридическим лицам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

34. Решение о прекращении производства по повторным обращениям, поступившим в школу, принимается директором школы на основании предложений исполнителя (исполнителей).

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

35. Обращения, направленные в школу вышестоящими органами, должностными лицами, рассматриваются в школе в порядке, установленном законодательством и настоящей Инструкцией.

36. Ответы на обращения даются в установленные законодательством сроки.

37. Директор школы, исходя из объема разрешаемых вопросов, может уменьшать сроки рассмотрения обращений в пределах сроков, установленных Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

38. Срок рассмотрения обращений исчисляется в календарных днях со дня их регистрации в школе.

39. Срок рассмотрения обращений, поступивших в школу из вышестоящих органов и находящихся у них на контроле, исчисляется с даты, указанной на поручении или сопроводительном письме вышестоящего органа, направившего обращение.

40. Обращение считается разрешенным по существу, если рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

41. Ответы на обращения, поступившие в школу, направляются на бланках установленного образца.

42. Ответы заявителям подписывает директор школы с указанием принятых по обращению мер или доводов отклонения обращения, разъяснением порядка обжалования принятых решений. В исключительных случаях – иные должностные лица по поручению директора школы.

43. Ответы в вышестоящие органы по обращениям подписывает директор школы.

44. Контроль за рассмотрением обращений в школе ведется директором школы.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются. В случае досрочного разрешения вопросов исполнитель в течение трех дней с момента разрешения информирует школу.

Контроль завершается, если все поставленные в обращении вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы по

существо в установленные Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» сроки.

45. Снятие с контроля обращений производится только после предоставления специалистами, рассматривающими обращения, всех относящихся к обращениям документов, подтверждающих законность принятых решений и обоснованность данных ответов.

Решение о снятии с контроля обращений принимается директором школы.

46. На каждом из обращений после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении в дело.

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 (электронной) форме.

#### ГЛАВА 4 ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

47. Электронные обращения, поступившие в школу, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

48. При поступлении электронного обращения в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется.

49. Регистрация электронных обращений граждан осуществляется в специальном журнале.

50. Регистрация электронных обращений юридических лиц осуществляется в специальном журнале.

51. Поручения, данные должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению электронных обращений граждан, регистрируются в специальном журнале.

52. Поручения, данные должностными лицами вышестоящих органов по рассмотрению электронных обращений юридических лиц, регистрируются в специальном журнале.

53. Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются директором школы

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью.

## ГЛАВА 5 ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

54. Личный прием граждан и юридических лиц (далее – личный прием) проводится директором школы и его заместителями по основной деятельности по утвержденному графику.

55. График личного приема должностными лицами школы размещается в местах, доступных для ознакомления посетителей, а также на Интернет сайте школы

56. В случае отсутствия по уважительной причине должностных лиц, осуществляющих прием, личный прием осуществляет один из членов администрации школы.

57. Прием заявителей с целью предварительного консультирования, разъяснения им порядка личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей и руководителей (представителей) юридических лиц, прием обращений, других документов, предварительная запись на прием к директору школы осуществляется секретарём ежедневно в рабочее время в приёмной или по телефону.

58. Информация о порядке осуществления предварительной записи на личный прием к директору школы размещается на стенде.

59. При записи на личный прием к директору школы выясняется суть вопроса, уточняются мотивы обращения, а также иные сведения.

60. Запись на личный прием к директору школы не является обязательной.

61. Организацию личных приемов директор школы и его заместители осуществляют самостоятельно.

62. При подготовке личного приема директор школы вправе запрашивать у руководителей структурных подразделений школы, других работников школы необходимые сведения и справочные материалы по существу обращения.

63. В ходе предварительной записи определяется необходимость участия в личном приеме руководителей и специалистов, решаются вопросы по обеспечению качественного и организованного приема.

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

64.1. дать устное разъяснение по существу поставленного вопроса. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка: «В ходе приема даны разъяснения по существу поставленного вопроса»;

64.2. удовлетворить просьбу, сообщив заявителю порядок и срок исполнения принятого решения. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка: «В ходе приема заявителю сообщен порядок и срок исполнения принятого решения»;



64.3. в соответствии с законодательством отказать в удовлетворении просьбы, разъяснив мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка: «Отказать в удовлетворении просьбы, разъяснены мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения»;

64.4. оставить без рассмотрения по существу, если не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции школы;

заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов и выражений.

Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения. В регистрационно-контрольной карточке делается отметка: «Оставлено без рассмотрения по существу, разъяснены причины и порядок обжалования принятого решения»

65. 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 статьей 14 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» и настоящей Инструкцией. По обращению в карточке личного приема дается поручение.

66. Личный прием граждан и юридических лиц (далее – личный прием) проводится должностными лицами школы по утвержденному директором школы графику.

67. Учет приема граждан и юридических лиц, обратившихся на личный прием, ведется в специальном журнале.

Учет приема заявителей, обратившихся на личный прием к должностным лицам школы может вестись ими самостоятельно в специальном журнале.

68. Контроль за выполнением поручений директора школы, данных в ходе личного приема, ведётся им самостоятельно.

69. Исполненные обращения снимаются с контроля по согласованию с должностными лицами, проводившими личный прием.

## ГЛАВА 6 РАБОТА С КНИГОЙ ЗАМЕЧАНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

70. Обязанность по организации работы с книгой замечаний и предложений (далее – книга) в школе возлагается на заместителя директора, согласно приказу директора школы.

71. Место нахождения книги в школе, а также уполномоченные лица, ответственные за ведение, выдачу и хранение книги, определяются директором школы.

72. Сведения о месте нахождения книги размещаются на информационных стендах.

73. Книга выдается гражданам по первому требованию без предъявления документа, удостоверяющего личность.

74. При рассмотрении обращений, внесенных в книгу, их копии передаются на рассмотрение директору школы.

Копия обращения в книгу с резолюцией директора школы направляется исполнителю.

75. Делопроизводство по письменным обращениям, внесенным в книгу замечаний и предложений школы, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

76. Обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции школы.

77. Изложенные в книге замечания и предложения рассматриваются в порядке, установленном статьей 24 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».

78. Контроль за выполнением поручений по записям, внесенным в книгу, осуществляет лицо, ответственное за ведение, выдачу и хранение книги.

79. Поступившие ответы на внесенные в книгу записи докладываются директору школы для принятия решения по списанию в дело или осуществлению контроля.

После решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении в дело.

80. Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся вместе с книгой замечаний и предложений.

81. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве школы.

82. По истечению установленных сроков хранения книга замечаний и предложений подлежит уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

## ГЛАВА 7 АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

83. Обращения, поступившие в школу, регулярно, не реже одного раза в квартал, анализируются с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и законных интересов граждан, а также совершенствования работы государственных органов, решения наиболее социально значимых вопросов населения, мониторинга тенденций общественного мнения о работе исполнительных и распорядительных органов.

84. Итоги работы с обращениями в школе заслушиваются на педагогических советах или совещаниях при директоре не реже одного раза в квартал.

85. Вопросы работы с обращениями, а также отдельные обращения, при рассмотрении которых были допущены формализм и волокита, при необходимости рассматриваются на внеочередных совещаниях у директора школы.

## ГЛАВА 8 ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

86. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, в том числе и по личному приему, за период календарного года формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

87. Обращения граждан и документы, связанные с их рассмотрением возвращаются ответственному лицу для централизованного формирования дел.

88. Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются у исполнителей.

89. Документы в делах располагаются в последовательности решения вопроса.

Каждое обращение и все документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае получения

повторного обращения или появления дополнительных документов они подшиваются к данной группе документов.

90. Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются и возвращаются исполнителю на доработку.

91. Срок хранения обращений (письменных, устных, электронных), документов по их рассмотрению и разрешению – пять лет (в случаях неоднократного обращения – пять лет с даты последнего рассмотрения).

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

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