



РАШЭННЕ

РЕШЕНИЕ

18 марта 2019 г. 399

№

г. Орша

г. Орша

О работе с обращениями, поступившими в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" от граждан и юридических лиц, в Оршанском районном исполнительном комитете

На основании пункта 1 статьи 40 Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 года № 108-З "О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь", постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц" Оршанский районный исполнительный комитет РЕШИЛ:

1. Установить, что:

"прямые телефонные линии" с гражданами и юридическими лицами проводятся в Оршанском районном исполнительном комитете (далее – райисполком) председателем, первым заместителем, заместителями председателя, управляющим делами райисполкома (далее – руководство райисполкома) еженедельно по субботам с 9.00 до 12.00 часов по телефону 53 57 00 согласно утверждаемому председателем райисполкома графику;

"прямые телефонные линии" с гражданами и юридическими лицами проводятся в управлениях по труду, занятости и социальной защите, по образованию, отделах спорта и туризма, культуры райисполкома руководителем или уполномоченным им лицом ежемесячно согласно графику;

"горячая линия" райисполкома проводится дежурными специалистами райисполкома ежедневно в рабочие дни с 8.00 до 17.00 по телефону 51 12 57, в рабочие дни с 17.00 до 19.00 и в выходные и праздничные дни с 8.00 до 19.00 по телефону 51 12 12 (приемная райисполкома).

2. Отделу по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома обеспечить:

2.1. составление ежеквартально графиков проведения в райисполкоме "прямых телефонных линий" с гражданами и юридическими лицами, ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямой телефонной линии" к руководству райисполкома;

2.2. работу "горячей линии" райисполкома;

2.3. составление ежемесячных графиков дежурств специалистов "горячей линии" райисполкома;

2.4. информирование населения о датах проведения "прямых телефонных линий" в средствах массовой информации, на официальном сайте райисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет, на информационном стенде райисполкома;

2.5. участие средств массовой информации в проведении "прямых телефонных линий" (по согласованию с руководством райисполкома);

2.6. анализ вопросов, содержащихся в обращениях, поступивших в ходе "горячей линии" (еженедельно) и "прямых телефонных линий" (ежемесячно), а также данных о количестве обращений и принятых по ним решений.

3. Руководителям структурных подразделений и подведомственных организаций принимать участие в проведении председателем райисполкома "прямых телефонных линий".

4. Утвердить Инструкцию о порядке ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" от граждан и юридических лиц, в Оршанском районном исполнительном комитете (прилагается).

5. Оршанскому зональному узлу электрической связи Витебского филиала РУП "Белтелеком" обеспечить бесперебойную телефонную связь, при проведении "прямых телефонных линий" в райисполкоме.

6. Признать утратившим силу решение Оршанского районного исполнительного комитета от 1 ноября 2018 г. № 1672 "О работе с обращениями, поступившими в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" от граждан и юридических лиц, в Оршанском районном исполнительном комитете".

7. Контроль за выполнением настоящего решения возложить на управляющего делами райисполкома Хомутовскую И.В.

Председатель

И.В.Исаченко

Управляющий делами

И.В.Хомутовская



УТВЕРЖДЕНО

Решение

Оршанского районного
исполнительного комитета

18.03.2019 № 399

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" от граждан и юридических лиц, в Оршанском районном исполнительном комитете

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц" и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий", проведенных председателем, первым заместителем председателя, заместителями председателя, управляющим делами райисполкома (далее – руководство райисполкома), и на "горячую линию" райисполкома от граждан и юридических лиц (далее – обращения на "прямую телефонную линию" и "горячую линию"), в Оршанском районном исполнительном комитете (далее – райисполком).

2. Делопроизводство по обращениям на "прямую телефонную линию" и "горячую линию" в райисполкоме ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий", с использованием электронной формы, по обращениям, поступившим в ходе "горячей линии", с использованием журнальной формы согласно приложению 1.

Регистрационный индекс обращения, поступившего в ходе "прямой телефонной линии" состоит из номера дела по номенклатуре, буквенного "ПЛ" и порядкового номера поступившего обращения (например, 09-14/ПЛ-35).

3. Ведение делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий", проведенных руководством райисполкома, возлагается на отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома, руководителями отделов и управлений райисполкома (далее – структурные подразделения райисполкома) на уполномоченных ими должностных лиц.

4. Персональную ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" своевременное исполнение поручений, данных по таким обращениям, соблюдение установленного порядка работы с документами возлагается на руководителей структурных подразделений райисполкома.

5. При обращении гражданина к должностному лицу в ходе "прямой телефонной линии" и "горячей линии" у гражданина выясняются его фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), сведения о месте жительства и (или) работы (учебы), телефоне, суть обращения, а у представителя юридического лица – фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица, его местонахождение, суть обращения.

В случае отказа заявителя от сообщения указанных сведений обращение на "прямую телефонную линию" и "горячую линию" может быть оставлено без рассмотрения по решению лица, проводящего "прямую телефонную линию" и "горячую линию".

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ХОДЕ "ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ"

6. В ходе проведения "прямой телефонной линии" гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими в обращениях вопросы в пределах компетенции райисполкома, его структурных подразделений.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки должностное лицо, проводящее "прямую телефонную линию", дает поручения, которое оформляется в виде карточки обращения согласно приложению 2, структурным подразделениям райисполкома и иным организациям о принятии необходимых мер в соответствии с их компетенцией, о чем сообщает гражданину или юридическому лицу.

Информация по обращениям, не разрешенным в ходе "прямой телефонной линии", оформленная согласно приложению 2, направляется для дальнейшего рассмотрения в структурные подразделения райисполкома и иные организации в рабочий день, следующий за днем проведения "прямой телефонной линии".

Выполнение данных поручений может оставляться на контроле.

В случае, если вопросы, поставленные в обращении, не относятся к компетенции райисполкома, его структурных подразделений, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какой государственный орган им необходимо обратиться. Такие обращения не подлежат регистрации. Если

часть вопросов, поставленных в обращении, относится к компетенции райисполкома, его структурных подразделений, обращение подлежит регистрации с указанием вопросов, относящихся к компетенции райисполкома, его структурных подразделений.

7. Обращения, поступившие в ходе "прямой телефонной линии", подлежат регистрации в день их поступления путем электронной формы.

8. О результатах рассмотрения обращений, поступивших и не разрешенных в ходе "прямой телефонной линии", граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в райисполкоме.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений – до одного месяца со дня регистрации обращений в райисполкоме.

9. Сведения об исполнении и направлении в дело обращения, разрешенного в ходе "прямой телефонной линии", отражается в карточке обращения согласно приложению 2.

10. Ход рассмотрения обращений отражается в электронной форме.

11. Результат выполнения поручений докладывается должностному лицу, проводившему "прямую телефонную линию", для принятия решения о направлении обращения в дело либо оставлении на контроле.

ГЛАВА 3

ПОРЯДОК РЕГИСТРАЦИИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ, ПОСТУПИВШИХ В ХОДЕ "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"

12. При обращении на "горячую линию" райисполкома гражданам и юридическим лицам даются ответы на вопросы справочно-консультационного характера, связанные с деятельностью райисполкома. Такие обращения не подлежат регистрации, сведения о них вносятся в журнальную форму согласно приложению 1.

13. Обращения, поступившие в ходе "горячей линии", по вопросам, не относящимся к деятельности райисполкома, его структурных подразделений, но требующим принятия мер реагирования иными органами, государственными и иными организациями, незамедлительно передаются в виде сообщений согласно приложению 3 дежурными специалистами "горячей линии" для принятия необходимых мер в государственные органы, государственные и иные организации в соответствии с их компетенцией не позднее рабочего дня, следующего за днем поступления обращения на "горячую линию".

14. Государственные органы, государственные и иные организации, получившие обращение, поступившее в ходе "горячей линии" и требующее

принятия мер реагирования, письменно информируют райисполком о результатах рассмотрения обращения и информирования заявителя не позднее 3-х дней со дня получения сообщения об обращении.

Сведения о мерах, принятых по результатам рассмотрения обращения, поступившего на "горячую линию" райисполкома, представленные государственными органами, государственными и иными организациями, вносятся в журнал.

15. Решение о направлении обращения в дело либо оставлении на контроле принимается начальником отдела по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ, ПОСТУПИВШИМ В ХОДЕ "ПРЯМОЙ ТЕЛЕФОННОЙ ЛИНИИ", "ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ"

16. Документы, связанные с рассмотрением обращений, поступившим в ходе "прямых телефонных линий", формируются в течение календарного года отделом по работе с обращениями граждан и юридических лиц райисполкома в дела в соответствии с номенклатурой дел райисполкома, располагаются в хронологическом порядке.

17. Документы по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий", "горячих линий", и материалы, связанные с их рассмотрением, хранятся в течение 5 лет.

18. По истечении установленного срока хранения документы, связанные с рассмотрением обращений, поступивших в ходе "прямых телефонных линий", "горячих линий", подлежат уничтожению в установленном порядке.

Приложение 2

к Инструкции о порядке ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" от граждан и юридических лиц, в Оршанском районном исполнительном комитете

**Карточка обращения,
поступившего в ходе "прямой телефонной линии"**

_____ № _____
(дата) (номер регистрации)

Фамилия, _____
собственное имя, _____
отчество заявителя _____
Адрес: _____

Телефон: _____

Содержание
обращения:

Резолюция:

Фамилия, имя, отчество, проводившего «прямую телефонную линию»:

(подпись лица проводившего
"прямую телефонную линию")

Приложение 3

к Инструкции о порядке ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе "прямых телефонных линий" и "горячих линий" от граждан и юридических лиц, в Оршанском районном исполнительном комитете

Отдел по работе с обращениями граждан и юридических лиц
Оршанского райисполкома

_____ (наименование адресата – исполнителя)

Направляется для принятия необходимых мер поступившее на "горячую линию" райисполкома следующее сообщение

_____ (дата, № обращения)

Заявитель _____

_____ (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства, телефон)

Содержание
обращения _____

О принятых мерах информируйте райисполком и заявителя в срок до _____ (срок, не более 3 дней с даты направления обращения)