



Міністэрства лясной гаспадаркі
Рэспублікі Беларусь
(Мінлясгас)

Министерство лесного хозяйства
Республики Беларусь
(Минлесхоз)

ЗАГАД

31.07.2017 № 143

г. Мінск

ПРИКАЗ

г. Минск

О мерах по совершенствованию
работы с обращениями граждан
и юридических лиц

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», на основании 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» (далее – постановление № 1786), постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц», ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Установить, что:

1.1. делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим в Министерство лесного хозяйства, ведется отдельно от общего делопроизводства Минлесхоза в порядке, установленном Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением № 1786;

1.2. обязанность по осуществлению методологического руководства и ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим в Министерство лесного хозяйства, контролю за сроками рассмотрения обращений возлагается на отдел организационно-технического обеспечения и информационных технологий (Сергейчик И.М.).

2. Утвердить прилагаемые:

Инструкцию о порядке проведения в Министерстве лесного хозяйства Республики Беларусь «горячих линий» и «прямых телефонных линий»;

Инструкцию о порядке личного приема граждан и представителей юридических лиц в Министерстве лесного хозяйства Республики Беларусь.

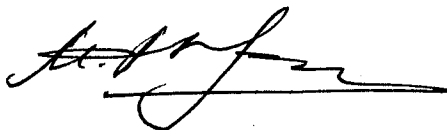
3. Признать утратившими силу:

приказ Министерства лесного хозяйства Республики Беларусь от 27 июня 2005 г. № 146 «О мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан»;

приказ Министерства лесного хозяйства Республики Беларусь от 16 августа 2011 г. № 219 «О работе с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «прямых телефонных линий» и «горячих линий»;

приказ Министерства лесного хозяйства Республики Беларусь от 11 июня 2013 г. № 131 «Об утверждении Положения о работе «горячей линии».

Министр



М.М.Амельянович

УТВЕРЖДЕНО
Приказ Министерства лесного
хозяйства Республики Беларусь
31 июля 2017 г. № 143

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке проведения в Министерстве
лесного хозяйства Республики
Беларусь «горячих линий» и «прямых
телефонных линий»

1. Настоящая Инструкция разработана на основании постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и устанавливает порядок проведения в Министерстве лесного хозяйства Республики Беларусь «горячих линий» и «прямых телефонных линий», а также порядок ведения делопроизводства по обращениям, поступившим в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий».

2. «Горячая линия» проводится по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью Минлесхоза, специалистами управлений (отделов) Минлесхоза в рабочие дни с 9.00 до 12.00 по следующим телефонам:

200-45-82 – по вопросам ведения лесного хозяйства;

200-49-58 – по вопросам ведения охотничьего хозяйства;

200-48-19 – по вопросам реализации лесопродукции.

3. «Прямая телефонная линия» проводится по вопросам, входящим в компетенцию Минлесхоза, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

«Прямая телефонная линия» проводится Министром, заместителями Министра по графику, утверждаемому Министром, каждую субботу с 9.00 до 12.00. При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, «прямая телефонная линия» может проводиться более продолжительное время.

В подчиненных организациях по поручению Министра «прямые телефонные линии» могут проводиться руководителями (их заместителями) этих организаций.

4. Информация о проведении «горячей линии», «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения на официальных интернет-сайтах Минлесхоза, подчиненных организаций.

5. При проведении «горячей линии», «прямой телефонной линии» по решению Министра, его заместителей может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

6. При обращении на «прямую телефонную линию» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

7. В ходе «горячей линии», «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции Минлесхоза.

8. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «горячей линии», «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции Минлесхоза, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

9. Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», а также обращения, на которые гражданам и юридическим лицам даны ответы непосредственно в ходе проведения «прямой телефонной линии», не подлежат регистрации.

10. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение, поступившее в ходе «прямой телефонной линии», регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению к настоящей Инструкции.

Регистрационно-контрольная карточка передается лицом, принявшим обращение, в канцелярию в день приема обращения либо в ближайший за ним рабочий день для учета обращения. Канцелярия передает такое обращение в структурное подразделение Минлесхоза согласно компетенции для дальнейшего рассмотрения обращения.

11. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в порядке и сроки, предусмотренные законодательством для письменных обращений, о чем делается отметка в регистрационно-контрольной карточке.

12. Ответственность за организацию и проведение в установленное время «горячих линий», в том числе за нахождение специалистов на рабочем месте, возлагается на начальников соответствующих структурных подразделений Минлесхоза.

13. Ответственность за организацию учета обращений, указанных в пункте 10 настоящей Инструкции, возлагается на отдел организационно-технического обеспечения и информационных технологий (Сергейчик И.М.).

Приложение
к Инструкции о порядке
проведения в Министерстве
лесного хозяйства Республики
Беларусь «горячих линий» и
«прямых телефонных линий»

Форма

Регистрационно-контрольная карточка

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) _____

Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при
необходимости) _____

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для
представителей юридических лиц) _____

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____ л.

ИНСТРУКЦИЯ

о порядке личного приема граждан
и представителей юридических лиц
в Министерстве лесного хозяйства
Республики Беларусь

1. Настоящая Инструкция разработана на основании Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебиюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц», Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также представителей юридических лиц (далее – личный прием) в Министерстве лесного хозяйства Республики Беларусь (далее – Минлесхоз).

3. Личный прием в Минлесхозе проводят Министр, заместители Министра, начальники структурных подразделений в пределах своей компетенции в соответствии с распределением обязанностей согласно графику, утверждаемому Министром.

При проведении личного приема по инициативе лица, осуществляющего личный прием, могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель уведомляется до начала личного приема.

4. Личный прием Министром осуществляется по предварительной записи. Предварительная запись осуществляется секретарем-референтом Министра на основании поданного письменного или устного заявления гражданина, представителя юридического лица, в котором указываются вопросы, подлежащие разрешению в ходе личного приема, когда и у кого из заместителей Министра, начальников структурных подразделений Минлесхоза заявитель был на приеме, а также в чем выражается несогласие с решением, принятым заместителем Министра, начальником структурного подразделения Минлесхоза по предыдущему обращению.

Рассмотрение вопроса о записи на личный прием к Министру возможно после осуществления личного приема заместителем Министра или начальником структурного подразделения Минлесхоза.

При временном отсутствии в день личного приема Министра личный прием проводит заместитель Министра, исполняющий его обязанности.

5. В личном приеме может быть отказано в случае:
обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Минлесхоза;

обращения в неустановленные дни и часы;
если заявителю в ходе личного приема уже были даны исчерпывающие ответы на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

6. Организация личного приема Министром и его заместителями возлагается на секретаря-референта Министра.

7. Лица, обратившиеся на личный прием, обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность, а в случае обращения от имени других лиц (физических или юридических) – документы, подтверждающие их полномочия выступать представителями этих лиц. При непредставлении таких документов указанным лицам может быть отказано в личном приеме.

8. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Минлесхоза, обращение по существу не рассматривается, а обратившемуся дается разъяснение, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) ему следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Минлесхоза, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством для письменных обращений.

9. Контроль за своевременностью рассмотрения обращений, принятых на личном приеме, осуществляет отдел организационно-технического обеспечения и информационных технологий.