

УТВЕРЖДЕНО
Приказ директора
государственного учреждения
образования «Средняя школа № 20
г.Орши имени И.А.Флёрова»
26.06.2026 № 471-од

ИНСТРУКЦИЯ

об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц и порядке ведения по ним делопроизводства в государственном учреждении образования «Средняя школа № 20 г.Орши имени И.А.Флёрова»

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), Указом 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 12 ноября 2025 г. № 635 «О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц».

2. Настоящая Инструкция определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям заявителей (далее, если не установлено иное, – обращения) в государственном учреждении образования «Средняя школа № 20 г.Орши имени И.А.Флёрова» (далее – учреждение).

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 управлении осуществляется должностными лицами сектора правовой и кадровой работы управления (далее – сектор) отдельно от других видов делопроизводства.

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

6. Все поступившие в учреждение обращения заявителей передаются в день поступления в сектор.

Поступившие в учреждение 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 приемной учреждения.

При приеме письменных обращений, поступивших по почте, должностными лицами производится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов, сверка по реестрам заказной корреспонденции.

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.

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

Обращения, ошибочно доставленные в учреждение, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отместкой «Ошибочно доставлено».

Отметка о поступлении обращения в учреждение на втором экземпляре (копии), который остается у заявителя, не ставится, по просьбе заявителя он может быть устно проинформирован о дате и регистрационном индексе.

9. Поступившие в учреждение обращения регистрируются должностными лицами сектора в день их поступления.

10. Регистрация письменных и устных обращений заявителей, поступивших в учреждение, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), а также в регистрационно-контрольной форме – регистрационно-контрольной карточке на бумажном носителе согласно приложению 1.

11. Регистрация электронных обращений заявителей, поступивших в учреждение, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе учета и обработки обращений, а также в регистрационно-контрольной форме – регистрационно-контрольной карточке на бумажном носителе согласно приложению 1.

Регистрационный индекс электронным обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на них, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю в системе учета и обработки обращений, присваивается в соответствии с порядком функционирования такой системы.

При поступлении в учреждение электронного обращения создается его бумажная копия.

При поступлении в учреждение более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии десяти обращений, которые регистрируются под одним регистрационным индексом.

12. Устные обращения поступают в учреждение в ходе личных приемов, проводимых директором учреждения и его заместителем (далее – руководство учреждения).

13. 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.

14. Регистрационный индекс электронным обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на них присваивается в соответствии с принятой системой регистрации в системе учета и обработки обращений в соответствии с порядком функционирования такой системы.

Регистрационный индекс письменным обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения присваивается в регистрационно-контрольной форме – регистрационно-контрольной карточке – следующим образом.

Регистрационный индекс обращения гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, состоит из начальной буквы фамилии заявителя и порядкового номера поступившего обращения (например, № Л-145). Регистрационный индекс обращения юридического лица состоит из буквенного обозначения «юл» и порядкового номера поступившего обращения (например, № юл-35). Регистрационный индекс коллективного обращения состоит из буквенного обозначения «кол» и порядкового номера поступившего обращения (например, № кол-145). Регистрационный индекс обращений, носящих массовый характер, состоит из буквенного обозначения «мх» и порядкового номера поступившего обращения (например, № мх-14). Регистрационный индекс анонимного обращения состоит из буквенного обозначения «ан» и порядкового номера поступившего обращения (например, № ан-145).

Ответам (уведомлениям) на обращения присваивается регистрационный индекс обращения.

15. Сопроводительные письма к обращениям, направленным в учреждение 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 учреждение, требуется сообщить результаты его рассмотрения, на сопроводительных письмах проставляется отметка «Контроль».

16. Повторным обращениям при их поступлении в учреждение присваивается очередной регистрационный индекс и в правом верхнем углу первой страницы обращения (копии электронного обращения) проставляется отметка «Повторно».

При регистрации (учете) повторных обращений к ним приобщаются все предшествующие обращения (копии электронных обращений), поступивших в течение трех лет.

17. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в учреждение, регистрируются (учитываются) под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

18. При подаче заявителем в учреждение 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.

19. При отзыве заявителем своего обращения заявлению присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

20. На письменных обращениях, полученных на личном приеме руководства учреждения, проставляется отметка «С личного приема».

Регистрация устных обращений, изложенных в ходе личного приема руководству учреждения, осуществляется на основании карточек личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц, оформленных согласно приложению 2.

21. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов в учреждение, по которым требуется представление ответов в вышестоящие органы без направления ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

ГЛАВА 3 ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

22. Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются должностными лицами сектора директору учреждения, а в его отсутствие его заместителю (далее – руководство учреждения).

23. Поручения руководства учреждения 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.

24. Проекты резолюций директора учреждения готовят должностные лица сектора. Заместитель директора учреждения готовит резолюцию самостоятельно.

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

26. По обращению руководством учреждения принимается одно из следующих решений:

- о рассмотрении обращения по существу в учреждении;
- о направлении на рассмотрение в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией;
- об оставлении обращения без рассмотрения по существу;
- о прекращении переписки;
- о прекращении рассмотрения обращения по существу в случае отзыва заявителем обращения;
- о принятии обращения к сведению.

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

28. Направление в государственные органы, организации обращений с сопроводительными письмами, ответов (уведомлений) заявителям осуществляется должностными лицами сектора на их почтовые адреса (простым почтовым отправлением, путем внесения сведений в реестр почтовой корреспонденции) либо посредством системы учета и обработки обращений.

29. Резолюции руководства учреждения должны содержать четкие и конкретные указания исполнителю (исполнителям) о порядке рассмотрения обращения, направлении или подготовке ответа заявителю.

В случаях, когда резолюцией руководства учреждения определено несколько исполнителей, лицом, ответственным за направление ответа либо подготовку заявителю ответа по существу, является первый исполнитель, если в резолюции не указано иное.

30. Рассмотрение по существу обращений, направленных в государственные органы, организации в соответствии с их компетенцией, может быть поставлено на контроль в учреждении по решению руководства учреждения.

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

32. Письменные обращения в копиях (сканированных изображениях), электронные обращения или их бумажные (сканированные) копии с резолюциями руководства учреждения направляются ответственным исполнителям в структурные подразделения управления, подведомственные управлению учреждения посредством системы межведомственного документооборота (далее – СМДО), на адрес электронной почты или передаются лично.

Оригиналы таких обращений остаются в секторе.

Уведомление заявителю о направлении обращения на рассмотрение в иной государственный орган, организацию в соответствии с их компетенцией направляется должностными лицами сектора через систему учета и обработки обращений или почтовым отправлением.

33. Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством учреждения на основании заключений, подготовленных структурными подразделениями управления в соответствии с их компетенцией.

Уведомление заявителю об оставлении обращения без рассмотрения по существу в письменной форме подписывается руководством учреждения. Данное уведомление и оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются сектором заявителю.

В случае оставления без рассмотрения обращения, поданного посредством системы учета и обработки обращений, уведомление заявителю об оставлении без рассмотрения обращения оформляется должностными лицами сектора.

34. В случае получения заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения принимается руководством учреждения.

Отзыв обращения осуществляется путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

Сектором заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению, с сопроводительным письмом.

35. Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством учреждения.

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

Руководство учреждения может установить сокращенный срок рассмотрения обращения.

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

37. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати календарных дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами. Руководством учреждения может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

38. Срок рассмотрения обращения, определенный руководством учреждения, может быть продлен по решению руководства учреждения на основании письменного ходатайства (служебной записки) исполнителя.

39. В случае необходимости исполнитель до истечения пятнадцатидневного контрольного срока рассмотрения обращения сообщает о мотивах изменения контрольного срока работнику сектора. Информация об изменении контрольного срока рассмотрения обращения вносится должностным лицом сектора в регистрационно-контрольную форму, систему учета и обработки обращений.

40. В случаях, предусмотренных частью второй пункта 3 статьи 17 Закона, решение о продлении срока рассмотрения обращения принимается руководством учреждения на основании письменного ходатайства исполнителя, предоставленного 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.

41. Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется протоколом, который прилагается исполнителем к ответам на обращение.

42. 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.

43. Повторные обращения признаются необоснованными, решения о прекращении с заявителями переписки и оставлении обращения без рассмотрения по существу принимаются руководством учреждения на основании заключений, подготовленных (подписанных) руководителем структурного подразделения, ответственного за рассмотрение обращения. К заключению прилагается проект уведомления заявителю.

44. В случае если повторное обращение поступило в учреждение из государственного органа, организации и поставлено им на контроль, исполнителем, ответственным за рассмотрение предыдущего обращения, подготавливается проект сообщения о том, что с заявителем прекращена переписка, с изложением сути ответа (уведомления) на предыдущее обращение по существу.

45. Письменные ответы (уведомления) заявителям на обращения, рассматриваемые учреждением, визируются ответственным исполнителем (исполнителями).

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

47. Ответы лицам, должности которых включены в перечень высших государственных должностей Республики Беларусь, поставившим рассмотрение обращения на контроль, о результатах рассмотрения обращений визируются ответственным исполнителем (исполнителями) согласно резолюциям руководства учреждения, подписываются руководством учреждения.

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

49. В ответах, направленных в государственные органы, организации, по находящимся на контроль обращениям и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения обращения, отметка об исполнителе.

50. Датой ответа заявителю является дата его подписания.

51. Датой ответа заявителю является дата его подписания руководством учреждения.

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

53. Письменные ответы (уведомления) на обращения, подписанные руководством учреждения, направляются заявителям работниками сектора по реестру отправки корреспонденции простым почтовым отправлением, в электронном виде посредством системы учета и обработки обращений в день подписания либо в первый следующий за ним рабочий день (в пределах установленного законодательством срока для рассмотрения обращений) в соответствии с требованиями положения о порядке функционирования системы обращений.

В секторе остается экземпляр ответа, завизированный исполнителем (исполнителями).

54. Контроль за соблюдением установленных сроков выполнения решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, предписаний осуществляется ответственными исполнителями по обращению, должностными лицами сектора.

55. Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителей структурных подразделений учреждения.

56. 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 части первой пункта 3 и

пункта 5 статьи 10, пункте 4 статьи 15, части второй пункта 3 статьи 17 и пункте 1 статьи 21 Закона.

57. Решения о снятии с контроля обращений, поступивших в учреждение, принимаются руководством учреждения.

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

59. 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), изменении сроков рассмотрения обращений, результатах 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), должны быть точно и своевременно отражены в соответствующей регистрационно-контрольной форме должностными лицами сектора.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений отражаются в системе учета и обработки обращений.

60. На каждом обращении заявителя 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 должностными лицами сектора в системе учета и обработки обращений и регистрационно-контрольной форме – регистрационно-контрольной карточке.

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 учета и обработки обращений, а также в регистрационно-контрольной карточке.

ГЛАВА 4 ПОРЯДОК ЛИЧНОГО ПРИЕМА

61. Личный приемом граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в учреждении проводится руководством учреждения по графику, утвержденному директором школы.

Директор учреждения ведет личный прием по вторникам с 8-00 до 14-00 часов.

При временном отсутствии в день личного приема директора школы личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема заместителя директора директором определяется другое должностное лицо, которое обеспечивает своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

62. В учреждении сведения о личном приеме, проводимом руководством учреждения, с указанием времени и места его проведения размещаются в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом) в здании учреждения, на официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет.

63. Личный прием директора школы проводится, как правило, по предварительной записи. Порядок ее осуществления размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), официальном сайте учреждения в глобальной компьютерной сети Интернет. Директором школы определяется форма проведения личного приема. Как правило, на личном приеме директора присутствуют специалисты учреждения по курируемым направлениям деятельности.

64. В целях обеспечения качественного и организованного проведения личного приема при осуществлении предварительной записи ответственными работниками учреждения выясняется суть вопроса, мотивы обращения, а также иные необходимые для организации личного приема сведения, даются необходимые консультации и разъяснения о компетенции должностных лиц учреждения, структурных подразделений учреждения, порядке рассмотрения обращений.

65. Список граждан, их представителей, представителей юридических лиц на личный прием (далее – список) формируется, как правило, за три рабочих дня до установленной его даты и представляется директору школы вместе со справочными материалами по существу обращения.

66. Личный прием проводится в назначенный день в порядке очередности по предъявлению документа, удостоверяющего его личность. Представитель дополнительно предъявляет документ, подтверждающий его полномочия.

67. Личный прием директором школы проводится в служебном помещении учреждения по адресу: г. Орша, ул. Ивана Флерова, 13 на первом этаже (приемная), заместителем директора – в его служебном помещении.

Для лиц с ограниченными возможностями личный прием руководством управления организуется на 1 этаже учреждения (приемная) по адресу: г. Орша, ул. Ивана Флерова, 13.

68. При проведении личного приема применяются технические средства (аудио- и (или) видеозапись, фотосъемка). Заявители уведомляются об этом путем размещения таблички в месте личного приема. При проведении личного

приема в служебных помещениях должностными лицами, осуществляющими его, могут применяться технические средства (аудио - и видеозапись, кино - и фотосъемка) с уведомлением об этом заявителей. Материалы аудио- и видеозаписей, кино- и фотосъемки используются учреждением для служебных целей и в случае необходимости предоставляются по запросу суда и правоохранительных органов. Срок хранения аудио- и видеозаписей 30 дней с даты проведения личного приема.

69. Учет принятых на личном приеме граждан, их представителей, представителей юридических лиц, а также контроль за рассмотрением обращений осуществляется должностными лицами сектора в системе учета и обработки обращений.

70. Контроль за исполнением поручений, данных в ходе личного приема директора школы, осуществляет сектор.

71. О результатах выполнения поручений руководства учреждения 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.

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

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

ГЛАВА 5

ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ. ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ. АНАЛИЗ ОБРАЩЕНИЙ

74. Контроль за рассмотрением обращений ведется сектором посредством системы учета и обработки обращений, а также с использованием регистрационно-контрольной формы – регистрационно-контрольных карточек.

75. Обращения, поступившие в учреждение, ежеквартально анализируются сектором, результаты доводятся до сведения руководству учреждения, руководителям структурных подразделений учреждения в целях совершенствования работы с обращениями.

76. Сектором осуществляется ежеквартальный сбор и формирование ведомственной отчетности об обращениях, поступивших в учреждение.

77. В целях совершенствования организации работы с обращениями, своевременного выявления причин, порождающих нарушения прав, свобод и законных интересов граждан, изучения общественного мнения вопросы работы с обращениями рассматриваются на совещаниях при директоре.

ГЛАВА 6

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

78. Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, в учреждении формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

79. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями и документами, связанными с их рассмотрением.

80. При формировании дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются, они возвращаются исполнителю на доработку.

81. Срок хранения письменных, электронных обращений и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Экспертной комиссией учреждения может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений.

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