



Галоўнае ўпраўленне па адукацыі  
Брэсцкага аблвыканкама  
ДЗЯРЖАЎНАЯ ЎСТАНОВА АДУКАЦЫІ  
“БРЭСЦКІ АБЛАСНЫ ІНСТЫТУТ  
РАЗВІЦЦЯ АДУКАЦЫІ”  
вул. Я.Купалы, 20/1, 224020, г. Брэст  
тэл./факс 354299  
эл. адрас: mail@boiro.by

Главное управление по образованию  
Брестского облисполкома  
ГОСУДАРСТВЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ОБРАЗОВАНИЯ  
БРЕСТСКИЙ ОБЛАСТНОЙ ИНСТИТУТ  
РАЗВИТИЯ ОБРАЗОВАНИЯ”  
ул. Я.Купалы, 20/1, 224020, г. Брест  
тел./факс 354299  
эл. адрес: mail@boiro.by

04.12.2023 № 02-05/2302

Начальникам отделов (управлений)  
по образованию райгорисполкомов,  
административных районов г. Бреста

О проведении обучающих  
курсов на платной основе

**15 декабря 2023** года, будут проходить обучающие курсы (вебинар, дистанционная форма обучения) **«Организация работы по рассмотрению обращений заявителей»** для руководителей учреждений образования и специалистов, в компетенцию которых входит рассмотрение обращений граждан и юридических лиц.

Обучающие курсы проводит

Воробей Ольга Леонидовна – начальник управления по работе с обращениями граждан и юридических лиц Брестского областного исполнительного комитета.

План вебинара:

1. Новації Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц», вступившие в силу со 2 января 2023 г.:

- изменение порядка подачи электронных обращений;
  - уточнение случаев отказа в личном приеме, предварительной записи на личный прием;
  - случаи и способы ознакомления заявителей с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений;
  - злоупотребление заявителем своим правом на обращение: какие действия могут свидетельствовать о злоупотреблении правом, примеры ситуаций, порядок действий;
  - право заявителя применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) исключительно с согласия лица, проводящего личный прием;
  - каков порядок работы с обращениями массового характера?
2. Соблюдение требований и порядка рассмотрения обращений.  
3. Сроки рассмотрения обращений.

4. Содержание и оформление ответов на обращения граждан и юридических лиц:

- направление обращений по компетенции;
- оставление обращений без рассмотрения по существу;
- рассмотрение обращений по существу;
- особенности рассмотрения коллективных, анонимных, повторных, идентичных обращений;
- прекращение переписки с заявителем;
- особенности рассмотрения обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений;
- особенности рассмотрения электронных обращений;
- устные обращения, обращения, поданные в ходе личного приема, основания для отказа в личном приеме;
- рассмотрение обращений, поступивших в ходе горячих и прямых телефонных линий;
- важные моменты оформления ответов на частично удовлетворенные жалобы.

5. Вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан:

- локальные акты, регулирующие работу с обращениями граждан;
- система ведения делопроизводства по письменным, устным, электронным обращениям, в том числе письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений;
- назначение лиц, уполномоченных рассматривать поступающие обращения;
- прием и регистрация письменных, устных, электронных обращений, в том числе повторных, и ответов на них (формы регистрации, состав реквизитов регистрационно-контрольных форм, порядок их заполнения);
- заполнение регистрационно-контрольных форм (о ходе и результатах рассмотрения обращений);
- регистрация повторных обращений, идентичных обращений, обращений одного заявителя, регистрация ответов;
- формирование дел с обращениями и документами, связанными с их рассмотрением. Хранение обращений и документов, связанных с их рассмотрением, в том числе книги замечаний и предложений;
- документы о результатах рассмотрения обращений, в том числе письменных, внесенных в книгу замечаний и предложений.

6. Книга замечаний и предложений: правила ведения с учетом последних изменений.

7. Соблюдение требований и порядок рассмотрения обращений, типичные ошибки, допускаемые должностными лицами при рассмотрении различных видов обращений.

**Начало обучения: 15 декабря 2023 года – 15.00.**

Стоимость обучения для одного участника – **28 (двадцать восемь) рублей.**

Слушателям обучающих курсов необходимо заполнить форму регистрации (анкету) на сайте ГУО «Брестский областной ИРО» до 13.00 15.12.2023.

Главная – Раздел «МЕРОПРИЯТИЯ» → «**Организация работы по рассмотрению обращений заявителей**» → «Регистрация на обучающие курсы ОК 23-57».

Оплата за обучение осуществляется по месту жительства слушателей:

а) в местных отделениях связи или банков на текущий (расчетный) счет ВУ31ВЛВВ36320200298147001001 в дирекции ОАО «Белинвестбанк» по Брестской области г.Брест, код ВЛВВВУ2ХУНН 200298147, ОКПО 05899548 (с пометкой ОК-23-57);

б) оплата также доступна через Систему «Расчет» (ЕРИП): Образование и развитие → Дополнительное образование и развитие → Академии-институты → Брестский областной ИРО → Обучающие курсы → ввести свои данные и номер курсов (ОК-23-57).

По окончании семинара будут выданы сертификаты об обучении.

Ответственные методисты:

Болтromeюк Юлия Алексеевна, тел. (80162) 95-85-51 или +375255005369.

Даниш Анатолий Иванович, (80162) 95-85-43.

Ректор

А.В. Мощук

