

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

23 июля 2012 г. № 667

О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц

Изменения и дополнения:

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 2 сентября 2015 г. № 739](#) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.09.2015, 5/41000) <C21500739>;

[Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 июля 2017 г. № 555](#) (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 29.07.2017, 5/43994) <C21700555>

В целях упорядочения в государственных органах, государственных и иных организациях работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе «горячих линий» и «прямых телефонных линий», Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Установить, что:

1.1. организация проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам осуществляется руководителями государственных органов, государственных и иных организаций (за исключением дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Беларусь) (далее – организации).

Граждане и юридические лица обращаются на «горячую линию» организации по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с ее деятельностью.

Во время проведения «прямой телефонной линии» граждане и юридические лица обращаются в организацию по вопросам, входящим в ее компетенцию, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью;

1.2. «горячая линия» проводится специалистами организации в рабочее время в рабочие дни. При этом руководителем организации могут быть установлены дополнительные дни и время ее проведения.

Порядок проведения «горячей линии» и работы с обращениями, поступающими в ходе ее проведения, устанавливается руководителем организации. Обращения, поступившие в ходе «горячей линии», не подлежат регистрации;

1.3. «прямая телефонная линия» проводится руководителями организаций, за исключением указанных в части второй настоящего подпункта, и их заместителями не реже одного раза в квартал.

Руководителями республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместителями «прямая телефонная

линия» проводится по графику 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.

Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии», ведется в организациях в порядке, установленном руководителем организации, с учетом требований настоящего постановления;✚

1.4. информация о проведении «горячей линии», «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационных стендах (табло) организации;

1.5. при проведении «горячей линии» и «прямой телефонной линии» по решению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц✚.

Прием обращений в ходе «горячей линии» или «прямой телефонной линии» может быть прекращен, если гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;✚

1.6. 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✚.

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию», сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении;✚

1.7. в ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно [приложению](#). При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день;✚

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

В случае если в обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии», поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены

уведомления), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации;✚

1.9. о результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в организации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца✚.

В случае если для решения вопросов, изложенных в обращениях, поступивших в ходе «прямой телефонной линии», необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, гражданину и юридическому лицу в срок не позднее одного месяца со дня регистрации обращений в организации направляются письменные уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.✚

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день;✚

1.9[1]. обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, на которые ранее организацией был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#) (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852).

При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии», без

рассмотрения по существу граждан и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в организации;

1.10. ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе «горячей линии» и «прямой телефонной линии», а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителей организаций.

2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 июня 2011 г. № 854 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 75, 5/34057).

3. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Премьер-министр Республики Беларусь

М.Мясникович

Приложение
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
23.07.2012 № 667

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.