

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ, РЕГУЛИРУЮЩИЕ РАБОТУ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ КОНСТИТУЦИИ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 1994 ГОДА

(с изменениями и дополнениями, принятыми на республиканских референдумах
24 ноября 1996 г. и 17 октября 2004 г.)

Статья 40. Каждый имеет право направлять личные или коллективные обращения в государственные органы.

Государственные органы, а также должностные лица обязаны рассмотреть обращение и дать ответ по существу в определенный законом срок. Отказ от рассмотрения поданного заявления должен быть письменно мотивированным.

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ КОДЕКСА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОБ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРАВОНАРУШЕНИЯХ 21 апреля 2003 г. № 194-З

Статья 9.13. Нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц

Отказ в приеме обращения гражданина или юридического лица, либо нарушение установленных сроков рассмотрения такого обращения, либо неинформирование заявителя о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения, либо неправомерный отказ заявителю в ознакомлении с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращения, либо непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя –

влекут наложение штрафа в размере от четырех до десяти базовых величин.

Статья 9.24. Нарушение законодательства о книге замечаний и предложений

Отсутствие книги замечаний и предложений или нарушение руководителем государственного органа, иной организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги замечаний и предложений, либо индивидуальным предпринимателем порядка ведения книги замечаний и предложений в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров (выполнения работ, оказания услуг), либо непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина, либо нарушение установленного срока рассмотрения изложенных в указанной книге замечаний и предложений, либо неинформирование гражданина в установленный срок об отказе в удовлетворении замечания и (или) предложения –

влекут предупреждение или наложение штрафа в размере от четырех до десяти базовых величин.

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ ЗАКОНА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
18 июля 2011 г. № 300-З

Об обращениях граждан и юридических лиц

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные термины, используемые в настоящем Законе, и их определения

Для целей настоящего Закона используются следующие основные термины и их определения:

обращение – индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

заявление – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, – организация), индивидуальных предпринимателей;

предложение – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – гражданин);

заявитель – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение;

письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет;

устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, – замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Статья 3. Право заявителей на обращение

1. Граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также к индивидуальным предпринимателям путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели имеют право на обращение в организации путем подачи письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений), электронных или устных обращений.

2. Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

3. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц.

Статья 4. Представительство заявителей при реализации права на обращение

1. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей (далее, если не определено иное, – представитель юридического лица).

2. Представители заявителей при подаче и рассмотрении обращений могут совершать действия, право на осуществление которых имеют заявители, в пределах предоставленных им полномочий.

3. Представители заявителей осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством.

Статья 5. Гарантии прав заявителей

1. Должностные лица и иные работники организаций, индивидуальные предприниматели и их работники не имеют права разглашать сведения о личной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

Не являются разглашением сведений, указанных в части первой настоящего пункта, направление обращений в организации в порядке, установленном частью первой пункта 3 статьи 10 настоящего Закона, а также запрос и представление документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

2. Не допускается ущемление прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, их представителей, членов семей заявителей-граждан в связи с их обращением в организации, к индивидуальным предпринимателям.

3. Руководители организаций, индивидуальные предприниматели несут персональную ответственность за ненадлежащую работу с обращениями.

Статья 6. Личный прием

1. В организациях проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием). При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

2. Должностные лица организаций, проводящие личный прием, а также работники организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;
обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

3. Руководители организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются руководителем организации.

4. При временном отсутствии в день личного приема руководителя организации личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, руководитель организации обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом организации.

5. 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.

6. При проведении личного приема по решению руководителя организации могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

7. По решению руководителя организации могут быть организованы выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

Статья 7. Права заявителей

Заявители имеют право:

подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

получать ответы (уведомления) на обращения;

обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 8. Обязанности заявителей

Заявители обязаны:

соблюдать требования настоящего Закона;

подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;

вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения;

исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными законодательными актами.

Статья 8¹. Права организаций, индивидуальных предпринимателей

Организации, индивидуальные предприниматели имеют право:

запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 9. Обязанности организаций, индивидуальных предпринимателей

Организации, индивидуальные предприниматели обязаны:

обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения в случаях, предусмотренных настоящим Законом;

исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

ГЛАВА 2 ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 10. Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией

1. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном статьей 25 настоящего Закона.

2. Обращения подаются в организации, индивидуальным предпринимателям, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

3. Организации при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном настоящим Законом, оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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

4. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, в которой проводится личный прием, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Законом для письменных обращений.

5. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

6. Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

Статья 11. Сроки подачи обращений

1. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

2. Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

В случае, если срок, указанный в части первой настоящего пункта, пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и

др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или индивидуального предпринимателя, и жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим Законом.

Статья 12. Требования, предъявляемые к обращениям

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в пункте 4 настоящей статьи, должны содержать:
 - наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
 - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
 - изложение сути обращения;
 - личную подпись гражданина (граждан).
3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:
 - наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
 - полное наименование юридического лица и его место нахождения;
 - изложение сути обращения;
 - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
 - личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.
4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.
5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.
7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Статья 13. Прием и регистрация обращений

1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.
2. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

Статья 14. Рассмотрение обращений по существу

1. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

2. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

3. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

Статья 15. Оставление обращений без рассмотрения по существу

1. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 настоящего Закона;

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, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

2. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если: не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

3. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимают руководитель организации, индивидуальный предприниматель, к которым поступило обращение, или уполномоченное ими должностное лицо.

4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 настоящей статьи, статьей 23, частью второй пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 настоящей статьи, за исключением случая, предусмотренного частью второй пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

5. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

Статья 16. Отзыв обращения

1. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

2. В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение этого обращения по существу и возвращают заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

Статья 17. Сроки при рассмотрении обращений

1. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено настоящим Законом.

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 настоящего Закона в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

Сроки рассмотрения обращений, направленных депутату Палаты представителей, члену Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь, депутату местного Совета депутатов, отсутствующим в связи с отпуском, временной

нетрудоспособностью, служебной командировкой, исчисляются со дня, следующего за днем окончания отпуска, временной нетрудоспособности, служебной командировки.

2. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

3. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Статья 18. Требования к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения

1. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения. Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, индивидуальных предпринимателей и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

2. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются руководителем организации, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами.

Статья 20. Обжалование ответов на обращения

1. Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

2. Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

3. Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

4. Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.

5. Рассмотрение вышестоящей организацией жалобы по существу осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения обращений.

6. Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, а также индивидуального предпринимателя могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 21. Рассмотрение повторных обращений

1. При оставлении в соответствии с абзацами третьим, четвертым или шестым пункта 1 статьи 15 настоящего Закона повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

2. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений

1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном настоящим Законом.

2. Коллективные обращения тридцати и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

3. В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Статья 24. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений

1. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Книга замечаний и предложений ведется в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг.

2. Организация, индивидуальный предприниматель обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя.

3. Отказ организации в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в вышестоящую организацию.

Отказ в предоставлении книги замечаний и предложений после обжалования в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

Отказ организации, не имеющей вышестоящей организации, или индивидуального предпринимателя в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

4. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся организацией, индивидуальным предпринимателем в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

5. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

Статья 25. Рассмотрение электронных обращений

1. Электронные обращения, поступившие в государственные органы и иные государственные организации, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

На официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет должна быть размещена информация о способе либо способах подачи электронных обращений в этот государственный орган, иную государственную организацию (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет).

Требования к специальной рубрике на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет, предназначенной для размещения электронных обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

Электронные обращения, поступившие в организации, не указанные в части первой настоящего пункта, не рассматриваются, если иной порядок работы с такими обращениями не определен руководителем организации (вышестоящей организации).

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым–четвертым пункта 2 либо абзацами вторым–пятым пункта 3 статьи 12 настоящего Закона, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

При несоблюдении требований, указанных в частях первой и второй настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 настоящего Закона.

3. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

4. Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением.

5. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

6. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1 статьи 18 настоящего Закона, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

7. В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

ГЛАВА 4

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ. ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 26. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

За нарушение порядка рассмотрения обращений организации, их должностные лица, индивидуальные предприниматели и их работники несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Статья 27. Ответственность заявителей за нарушение законодательства при подаче и рассмотрении обращений

Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.

Статья 28. Обеспечение соблюдения порядка рассмотрения обращений

1. Организации в целях постоянного совершенствования работы с обращениями обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своих официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы (при их наличии), обеспечивать соблюдение порядка рассмотрения обращений и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.

2. Государственные органы, подчиненные (подотчетные) Президенту Республики Беларусь и Правительству Республики Беларусь, областные (Минский городской) исполнительные комитеты при осуществлении управления деятельностью подчиненных (входящих в состав (систему)) организаций анализируют эффективность работы этих организаций с обращениями и вырабатывают предложения по ее повышению.

3. Областные (Минский городской) исполнительные комитеты, структурные подразделения областных, городских (кроме городов районного подчинения), районных исполнительных комитетов, местные администрации районов в городах осуществляют в порядке, установленном законодательными актами, контроль за соблюдением проверяемыми субъектами законодательства о книге замечаний и предложений.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
30 декабря 2012 г. № 1256

О некоторых вопросах выдачи и свидетельствования копий документов, касающихся прав и (или) законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц

Изменения и дополнения:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 3 апреля 2017 г. № 246 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 07.04.2017, 5/43540) <С21700246>

В целях совершенствования порядка выдачи и свидетельствования копий документов, касающихся прав и (или) законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц, Совет Министров Республики Беларусь **ПОСТАНОВЛЯЕТ**:

1. Юридические лица всех форм собственности, если иное не предусмотрено актами законодательства:

1.1. выдают копии исходящих от них документов обратившимся к ним гражданам, в том числе индивидуальным предпринимателям, и юридическим лицам (далее – обратившееся лицо) или их представителям, если такие копии необходимы для решения вопросов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся лиц, за исключением копий исходящих документов, относящихся к переписке государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

В заявлении обратившегося лица (его представителя) о выдаче копии документа должны быть указаны сведения, подтверждающие наличие в этом документе информации, непосредственно касающейся конкретных прав и (или) законных интересов обратившегося лица;

1.2. выдают обратившимся лицам (их представителям) необходимые для решения вопросов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся лиц, копии имеющихся у них документов других юридических лиц, от которых непосредственно получить копии этих документов невозможно (в связи с ликвидацией юридического лица, утратой документа и тому подобным).

В заявлении обратившегося лица (его представителя) о выдаче копии документа должны быть указаны причины, по которым получение копии документа от другого юридического лица невозможно. В случае отказа другого юридического лица от выдачи копии документа к заявлению должен быть приложен документ (либо его копия), подтверждающий отказ;

1.3. выдают копии имеющихся у них документов другим юридическим лицам (их представителям), если такие копии необходимы для решения вопросов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся к ним лиц.

В запросе юридического лица (его представителя) о выдаче копии документа должны быть указаны сведения, подтверждающие наличие информации, непосредственно касающейся конкретных прав и (или) законных интересов обратившегося к нему лица;

1.4. отказывают в выдаче копий документов, указанных в подпунктах 1.1–1.3 настоящего пункта, если:

заявление (запрос) не соответствует требованиям законодательства об обращениях граждан либо об административных процедурах, а также настоящего постановления;

выдача копии документа невозможна в связи с его утратой, истечением установленного актами законодательства срока хранения, неисправимым повреждением;

в документе содержатся сведения, затрагивающие права и (или) законные интересы других лиц;

в документе содержится информация, распространение и (или) предоставление которой ограничено в соответствии с законодательными актами;

порядок выдачи запрашиваемой копии документа регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, а также иными законодательными актами;

документ относится к дипломатической переписке.

Отказ в выдаче копии документа, в том числе копии документа другого юридического лица, должен быть мотивирован;

1.5. обязаны свидетельствовать верность копий документов, необходимых для предоставления им обратившимися лицами (их представителями), если актами законодательства не предусмотрено предоставление нотариально засвидетельствованных копий таких документов. При этом запрещается свидетельствование верности копий паспорта гражданина Республики Беларусь, иных документов, удостоверяющих личность, военного билета, служебного удостоверения депутата, иных служебных удостоверений, свидетельства о регистрации ходатайства о предоставлении статуса беженца, дополнительной защиты или убежища в Республике Беларусь, свидетельства о предоставлении дополнительной защиты в Республике Беларусь, а также других документов, свидетельствование копий которых запрещено актами законодательства.

Не подлежат свидетельствованию копии документов, имеющих неясный текст, подчистки, приписки и иные неоговоренные исправления;

1.6. рассматривают заявления о выдаче копий документов и свидетельствовании их верности в соответствии с 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) либо Законом Республики Беларусь от 28 октября 2008 года «Об основах административных процедур» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 264, 2/1530).

2. Заявления (запросы) о выдаче копий документов, указанных в подпунктах 1.1–1.3 пункта 1 настоящего постановления, могут быть поданы юридическим лицам в электронной форме посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес их электронной почты либо размещены в специальной рубрике на их официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет в соответствии с установленными законодательством требованиями к содержанию соответствующих сайтов.

Электронные заявления (запросы) должны соответствовать требованиям, установленным настоящим постановлением для письменных заявлений (запросов), а также содержать адрес электронной почты обратившегося лица (его представителя).

Выдача копии документа осуществляется обратившемуся лицу (его представителю) при его личном присутствии.

3. Выписки из документов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся лиц, выдаются юридическими лицами в порядке, установленном настоящим постановлением для выдачи копий указанных документов.

4. Копии документов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся лиц, и выписки из них оформляются юридическими лицами в порядке, установленном Министерством юстиции.

5. Республиканским органам государственного управления, иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, местным

исполнительным и распорядительным органам в трехмесячный срок привести свои правовые акты в соответствие с настоящим постановлением.

6. Признать утратившими силу:

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 7 февраля 2001 г. № 173 «О порядке выдачи и свидетельствования юридическими лицами копий документов, касающихся прав и законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2001 г., № 19, 5/5234);

подпункт 1.2 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 19 мая 2009 г. № 646 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь по вопросам вынужденной миграции» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 131, 5/29780);

подпункт 1.3 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 19 января 2012 г. № 58 «О внесении дополнений и изменений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 13, 5/35143).

7. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

**ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ ПОСТАНОВЛЕНИЯ
СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
16 марта 2005 г. № 285**

**О некоторых вопросах организации работы с книгой
замечаний и предложений и внесении изменений и
дополнения в некоторые постановления Совета
Министров Республики Беларусь**

2. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

12. Книга ведется в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг в соответствии с перечнем и формой, утвержденными постановлением, утверждающим настоящее Положение.

Место нахождения книги (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных.

17. Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения.

18. Ответственными за хранение книги являются руководитель организации или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель.

**ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ ПОСТАНОВЛЕНИЯ
СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
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**

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

3. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим 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, обращениям работника 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.

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям граждан, в том числе внесенным в книгу замечаний и предложений, в государственных органах, иных организациях, у индивидуального предпринимателя ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется централизованно или децентрализованно.

5. Поступающие в государственный орган, иную организацию обращения заявителей регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

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

7. При поступлении в государственный орган, иную организацию электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

9. Конверты от поступивших письменных обращений заявителей 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.

10. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации, у индивидуального предпринимателя.

11. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в один и тот же государственный орган, иную организацию, учитываются под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

11¹. При подаче заявителем в государственный орган, иную организацию 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.

12. Обращения заявителей, поступившие в местные исполнительные и распорядительные органы, подчиненные им организации, территориальные подразделения (органы) и организации, подчиненные или входящие в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другие государственные органы, иные организации из вышестоящих органов, по которым не требуется направление ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

13. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в государственный орган, иную организацию присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.

14. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, после регистрации передаются на рассмотрение руководителям государственных органов, иных организаций или уполномоченным ими должностным лицам.

Поручения руководителей государственных органов, иных организаций, индивидуальных предпринимателей или уполномоченных ими должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей в электронном виде поручения руководителей государственных органов, иных организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

15. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своего обращения, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), изменение сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны своевременно вноситься в книгу замечаний и предложений.

16. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в государственных органах, иных организациях ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, либо регистрационно-контрольных карточек, либо журналов.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, могут использоваться соответствующие регистрационно-контрольные формы.

17. Контроль за рассмотрением обращений заявителей 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 статьях 10, 15 и 21 Закона.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители государственных органов, иных организаций, индивидуальные предприниматели или уполномоченные ими должностные лица.

18. В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации, по находящимся на контроле обращения заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

19. Оформление предписания осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации.

20. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом.

21. Ответы на обращения заявителей даются в сроки, установленные в статье 17 Закона.

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

22. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения.

23. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 5 статьи 25 Закона, замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, подписываются руководителем государственного органа, иной организации, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководителями государственного органа, иной организации или уполномоченными ими должностными лицами и остаются в делопроизводстве государственных органов, иных организаций.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью руководителей государственных органов, иных организаций или уполномоченных ими должностных лиц.

24. На каждом обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве государственного органа, иной организации, у индивидуального предпринимателя, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

25. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, предусмотренным в статье 18 Закона.

26. Письменные и (или) электронные обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, в государственном органе, иной организации формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

27. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются

должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

Обращения юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и документы, связанные с их рассмотрением, при децентрализованной системе делопроизводства формируются в дела у исполнителей.

Копии ответов (уведомлений) гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

28. Письменные обращения граждан и юридических лиц, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

29. 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 заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

30. При формировании дел с обращениями граждан и юридических лиц и документами, связанными с их рассмотрением, проверяется правильность направления обращений и документов в дела, их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы, связанные с их рассмотрением, в дела не формируются.

31. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет с даты последнего обращения). Государственным органом, иной организацией в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

32. При создании бумажных копий электронных обращений их оригиналы в электронном виде сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

33. Дела с обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением, постоянного хранения передаются в архив государственного органа, иной организации через год после завершения делопроизводства по ним.

34. Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве государственного органа, иной организации или у индивидуального предпринимателя.

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

**ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ ПОСТАНОВЛЕНИЯ
СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
23 июля 2012 г. № 667**

**О некоторых вопросах работы с обращениями граждан
и юридических лиц**

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;

1.9¹. 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 гражданин 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.

ИЗВЛЕЧЕНИЕ ИЗ УКАЗА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 15 октября 2007 г. № 498

О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц

1.1. обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращения) независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию (далее, если не указано иное, – организация) они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

в местных (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях (далее – местные органы);

в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.

7. В установленное законодательством время проведения по графику личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц, запрещено привлечение руководителей республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов к другим мероприятиям, если иное не предусмотрено Президентом Республики Беларусь или Премьер-министром Республики Беларусь.

Персональную ответственность за организацию личного приема лиц, указанных в части первой настоящего пункта, в установленное законодательством время несут

руководители республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов.

9. Вышестоящие органы, осуществляющие ведомственный контроль, проводят проверки соблюдения в подчиненных или входящих в их состав (систему) организациях порядка рассмотрения обращений в установленном законодательством порядке.

При этом в отношении:

структурных подразделений областных, Минского городского исполнительных комитетов, осуществляющих государственно-властные полномочия в определенной отрасли (сфере деятельности), проверки проводятся областными, Минским городским исполнительными комитетами и соответствующими республиканскими органами государственного управления;

структурных подразделений иных местных исполнительных и распорядительных органов, осуществляющих государственно-властные полномочия в определенной отрасли (сфере деятельности), проверки проводятся вышестоящим по отношению к местному исполнительному и распорядительному органу, в структуру которого входят данные структурные подразделения, местным исполнительным и распорядительным органом и самим местным исполнительным и распорядительным органом.

11. Вышестоящий орган по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения подчиненными или входящими в его состав (систему) организациями обращений направляет их руководителю представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений – представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

В случае выявления в подчиненных или входящих в состав (систему) организациях нарушений законодательства об обращениях граждан и юридических лиц вышестоящий орган принимает решение о привлечении к дисциплинарной ответственности руководителей этих организаций либо сообщает о таких нарушениях органам, ведущим административный процесс, для рассмотрения вопроса о привлечении виновных лиц к административной ответственности.

ДИРЕКТИВА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

27 декабря 2006 г. № 2

**О дебиюрократизации государственного аппарата и
повышении качества обеспечения жизнедеятельности
населения**

Изменения и дополнения:

Указ Президента Республики Беларусь от 23 марта 2015 г. № 135
(Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 25.03.2015,
1/15711) <Р31500135>

Важнейшими задачами белорусского государства являются защита прав и законных интересов граждан, создание условий для свободного и достойного развития личности, повышение качества жизни людей. Успешное решение этих задач во многом зависит от того, насколько эффективно действует система работы с населением.

Государством постоянно принимаются меры, направленные на совершенствование механизмов работы с гражданами по рассмотрению обращений и совершению административных процедур. И в этом направлении сделано немало.

В то же время от населения поступают жалобы на недостаточную эффективность работы организаций жилищно-коммунального хозяйства, торговли и транспорта, качество медицинского и иного обслуживания, недостатки в сфере строительства, до конца не изжит формализм в работе государственного аппарата с людьми. При рассмотрении таких обращений возникают ситуации, когда на местах устраняются лишь частные последствия имеющихся проблем, но не проводится системная работа по предотвращению причин их возникновения.

Государственным органам на всех уровнях государственного управления необходимо уделять максимальное внимание повышению результативности работы с гражданами, а также мероприятий по обеспечению нормальной жизнедеятельности населения. Дебиюрократизация должна носить всеобщий, тотальный характер, проникать во все без исключения аспекты жизни общества, затрагивать деятельность всех взаимодействующих с гражданами структур.

Следует переходить к новому, более высокому уровню взаимодействия государства и народа, основываясь на современном уровне развития информационных технологий и максимально используя имеющиеся возможности в сфере информатизации.

Необходимо создавать такие условия, при которых граждане и представители юридических лиц будут тратить минимум времени и сил при обращении в государственные органы и организации, оказывающие услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, а также активно участвовать в выработке важнейших управленческих решений.

В целях повышения эффективности работы с гражданами, качества обеспечения жизнедеятельности населения, открытости государственных органов, а также дальнейшей дебиюрократизации деятельности государственных органов и иных организаций:

1. Считать состояние работы с населением одним из основных критериев оценки деятельности государственных органов и организаций (далее, если не указано иное, – государственные органы). В связи с этим:

1.1. руководителям государственных органов:

расширить практику использования «прямых телефонных линий», регулярного проведения должностными лицами государственных органов выездных личных приемов граждан и представителей юридических лиц, встреч с населением, пресс-конференций по актуальным для населения вопросам, в том числе с привлечением депутатов всех уровней,

представителей средств массовой информации и общественных объединений. При этом поднимаемые гражданами вопросы, не требующие специальной дополнительной проверки и относящиеся к компетенции соответствующего должностного лица, должны решаться безотлагательно;

внедрять в практику предварительную запись на личный прием в государственные органы по телефону или с помощью электронных средств связи. При изменении согласованного порядка личного приема соответствующий государственный орган должен уведомить об этом гражданина;

обеспечить режим работы структурных подразделений, должностных лиц государственных органов, осуществляющих прием граждан, в том числе с заявлениями об осуществлении административных процедур, в удобное для населения время. Прием граждан в рабочие дни должен начинаться не позднее 8.00 или завершаться не ранее 20.00, а также осуществляться по субботам и (или) воскресеньям, если это необходимо с учетом количества и специфики обращений. Руководители несут персональную ответственность за обеспечение указанного режима работы в возглавляемых государственных органах, а также в подчиненных организациях;

принять меры по недопущению возникновения очередей, а также длительного ожидания гражданами приема в государственных органах, организациях, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, в том числе путем обеспечения своевременной укомплектованности кадрами, внедрения информационных технологий дистанционного обслуживания граждан, системы электронного управления очередью. В случае систематического возникновения указанных негативных ситуаций принимать безотлагательные меры по устранению этих явлений и порождающих их причин;

исключить случаи необоснованного вызова граждан в суды, органы прокуратуры, внутренних дел, государственной безопасности, Комитета государственного контроля, налоговые, таможенные и иные государственные органы, их нахождения в указанных органах сверх установленного законодательными актами времени, а также сверх времени, необходимого для производства процессуальных действий;

при принятии решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, неукоснительно соблюдать требования законодательства, не допускать их произвольного толкования при применении. В случае неясности или нечеткости предписаний правового акта решения должны приниматься исходя из максимального учета интересов граждан;

обращать особое внимание на обеспечение внимательного, ответственного, доброжелательного отношения работников к гражданам. По каждому случаю формализма, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к людям проводить проверку и при подтверждении соответствующих фактов привлекать виновных к ответственности вплоть до освобождения от занимаемой должности;

1.2. руководителям республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместителям по графику проводить:

личный прием каждую среду с 8.00 до 13.00;

«прямые телефонные линии» с населением каждую субботу с 9.00 до 12.00;

выездные личные приемы не реже одного раза в квартал.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, мероприятия, указанные в абзацах втором и третьем части первой настоящего подпункта, могут проводиться более продолжительное время;

1.3. рекомендовать депутатам всех уровней, членам Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь:

при рассмотрении обращений, содержащих информацию о нарушении прав и законных интересов граждан, использовать имеющиеся полномочия для устранения допущенных нарушений, сохранять вопросы на контроле до их полного разрешения;

активизировать работу по решению на местах актуальных проблем жизнеобеспечения населения;

стимулировать заинтересованность людей в развитии своих регионов, способствовать формированию канала обратной связи с населением, в том числе посредством общественных обсуждений интересующих граждан вопросов;

1.4. государственным средствам массовой информации в трехдневный срок уведомлять государственные органы об опубликованных в соответствующих периодических изданиях либо о прозвучавших в программах теле- и радиоканалов материалах о невыполнении работниками таких органов требований законодательства при работе с населением.

Руководители государственных органов обязаны рассмотреть такие материалы и принять меры по устранению допущенных нарушений и причин, их порождающих, а также привлечь виновных в этом к ответственности;

1.5. Министерству информации:

организовать постоянное освещение в средствах массовой информации принимаемых мер по дебюрократизации государственного аппарата, совершенствованию работы с населением;

на постоянной основе проводить информационно-пропагандистскую работу, направленную на разъяснение населению конституционных требований по взаимной ответственности государства перед гражданами и граждан перед государством.

2. Принять меры по дальнейшему совершенствованию порядка осуществления административных процедур. При этом:

2.1. запретить государственным органам истребование от заинтересованных лиц, обратившихся за осуществлением административной процедуры, документов и сведений, не предусмотренных законодательством об административных процедурах, а также неправомерный отказ в принятии заявлений об осуществлении административных процедур, в том числе в связи с временным отсутствием соответствующего работника.

При выявлении фактов нарушения запретов, предусмотренных в части первой настоящего подпункта, рассматривать такие факты в качестве грубого нарушения должностных обязанностей;

2.2. руководителям государственных органов обеспечить:

надлежащую организацию мест приема граждан в государственных органах, осуществляющих административные процедуры, включая обеспечение достаточным количеством сидячих мест для посетителей и парковочных мест для транспорта, питьевой водой, иными удобствами, формирование безбарьерной среды для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения в целях их беспрепятственного доступа к местам приема граждан;

сокращение максимального времени ожидания в очереди при обращении за совершением административных процедур;

2.3. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом:

на системной основе проводить работу по упрощению административных процедур, в том числе путем сокращения количества документов, необходимых для их совершения;

принимать меры по обеспечению максимально полного информирования граждан об использовании при осуществлении административных процедур принципа «одно окно», в том числе через средства массовой информации и глобальную компьютерную сеть Интернет;

в трехмесячный срок проработать вопрос об обеспечении максимальной консолидации административных процедур в рамках одной службы и внести на рассмотрение Главы государства проект указа Президента Республики Беларусь, определяющего правовой статус и организацию деятельности служб «одно окно»;

в двухмесячный срок:

обеспечить разработку и утверждение инструкций по совершению сложных и многоступенчатых процедур, обеспечив четкий, прозрачный и максимально необременительный для граждан механизм осуществления таких процедур, установление промежуточных и предельных сроков их выполнения, исключение надуманных и необоснованно затратных требований;

минимизировать количество административных процедур, для осуществления которых гражданам необходимо лично посещать г. Минск либо областные центры;

2.4. облисполкомам и Минскому горисполкому исключить необходимость неоднократного посещения гражданами различных подразделений местного исполнительного и распорядительного органа (подчиненных организаций) для подачи заявлений об осуществлении административных процедур. Прием заявлений об осуществлении административных процедур и предоставление необходимых консультаций должны осуществляться в одном месте.

3. Повысить уровень информатизации в сфере работы с гражданами и организациями. В этих целях:

3.1. Совету Министров Республики Беларусь обеспечить полномасштабный переход государственных органов к электронному документообороту при реализации государственных функций, осуществлении взаимодействия или совершении административных процедур, в том числе принять необходимые меры:

до 1 января 2016 г.:

по обеспечению своевременного перехода на межведомственное электронное взаимодействие государственных органов и подчиненных им организаций;

по сокращению бумажного документооборота с одновременным расширением практики использования электронного формата представления документов;

по обеспечению информационно-технологического взаимодействия всех информационных ресурсов, необходимых для осуществления административных процедур, а также по доработке программного комплекса «Одно окно» с учетом выявленных на практике недостатков в его работе;

до 1 января 2017 г.:

по организации возможности совершения административных процедур в электронном виде, начиная от дистанционной подачи заявлений об осуществлении административных процедур (заявок на их осуществление) и заканчивая получением результатов в виде электронного документа;

по созданию и внедрению информационных ресурсов, позволяющих проводить идентификацию граждан в процессе осуществления административных процедур в электронном виде;

по стимулированию граждан к обращению за осуществлением административных процедур в электронном виде;

3.2. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом:

организовать поэтапное оснащение государственных органов системами аудио- и видеозаписи в целях контроля за корректностью приема граждан и уважительным отношением к людям;

на постоянной основе обеспечивать актуализацию сведений, содержащихся на интернет-сайтах государственных органов и подчиненных им организаций, в целях исключения противоречивой, неактуальной информации, восполнения пробелов в информировании населения;

3.3. руководителям государственных органов расширить практику общественного обсуждения на интернет-сайтах государственных органов наиболее значимых проектов нормативных правовых актов, обеспечивая путем использования результатов такого обсуждения вовлечение граждан в управление государством и создавая тем самым надежный барьер коррупции;

3.4. облисполкомам, Минскому горисполкому обеспечить размещение на интернет-сайтах рай- и горисполкомов информации о телефонах наиболее востребованных у населения служб по г. Минску, областным центрам, иным городам, а также информации о всех совершаемых на соответствующей территории административных процедурах, включая адреса и режим работы осуществляющих эти процедуры организаций, об административных процедурах, осуществляемых в электронном виде, о порядке подачи заявлений об осуществлении таких процедур.

4. Установить, что создание условий для обеспечения нормальной жизнедеятельности граждан, повышения качества оказания услуг населению является первоочередной задачей местных исполнительных и распорядительных органов. Все проблемы и трудности населения должны в первую очередь разрешаться непосредственно на местах. В этих целях:

4.1. облисполкомам и Минскому горисполкому:

в приоритетном порядке обеспечить надлежащую работу организаций жилищно-коммунального хозяйства, здравоохранения, торговли, учреждений образования, транспортных и иных организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, на соответствующей территории. Телефоны указанных организаций должны быть размещены на интернет-сайтах рай- и горисполкомов, а качество их работы поставлено на постоянный контроль;

организовать в каждом районе, в том числе на платной основе, предоставление населению услуг по аренде техники для проведения сельскохозяйственных и строительных работ, доставке на дом сельскохозяйственной продукции при ее сезонном приобретении, дров и иного топлива, реализуемых населению для отопления, и иных услуг, востребованных населением;

на периодической основе анализировать качество оказания услуг населению, в том числе с учетом количества поступивших жалоб, и принимать меры по повышению эффективности их оказания;

4.2. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом:

разработать и внедрить систему рейтинговой оценки гражданами эффективности деятельности организаций, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения, качества осуществления административных процедур путем анкетирования, проведения опросов в глобальной компьютерной сети Интернет и иных мероприятий с использованием информационных и телекоммуникационных технологий. Обеспечить надлежащий учет этой информации и использование ее при оценке деятельности соответствующих организаций и проведении ротации их руководящих кадров;

повысить уровень оказания услуг населению организациями системы Белорусского республиканского союза потребительских обществ, республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта», иными организациями республиканского значения, оказывающими услуги населению, и обеспечить контроль за надлежащим качеством оказания этих услуг;

4.3. рекомендовать республиканскому общественному объединению «Белая Русь», общественному объединению «Белорусский республиканский союз молодежи» во взаимодействии с территориальными центрами социального обслуживания населения организовать волонтерское движение по оказанию ветеранам, инвалидам, пожилым людям, иным категориям граждан помощи во взаимоотношениях с государственными органами и организациями, оказывающими услуги населению.

5. Генеральной прокуратуре:

усилить надзор за соблюдением законодательства при принятии решений, затрагивающих права и законные интересы граждан, должностными лицами государственных органов, а также за соблюдением этих прав и законных интересов правоохранительными органами при рассмотрении заявлений и сообщений о

преступлениях, законностью судебных решений по гражданским, уголовным делам, делам об административных правонарушениях, затрагивающих права и законные интересы граждан. Взять на особый контроль состояние работы с населением в правоохранительных органах;

осуществлять на постоянной основе мониторинг обращений, содержащих критику работы правоохранительных органов, в том числе размещенных в средствах массовой информации и глобальной компьютерной сети Интернет. В случае выявления нарушений обеспечивать восстановление законности и привлечение виновных должностных лиц к ответственности;

обеспечить неукоснительное соблюдение должностными лицами органов прокуратуры требований законодательных актов, регламентирующих ее деятельность.

6. Следственному комитету взять на особый контроль обоснованность возбуждения и отказа в возбуждении уголовных дел, применения в отношении граждан мер пресечения, иных процессуальных решений, ограничивающих права и законные интересы граждан.

7. Совету Министров Республики Беларусь совместно с облисполкомами и Минским горисполкомом в трехмесячный срок разработать и утвердить план мероприятий по реализации положений настоящей Директивы.

8. Контроль за выполнением настоящей Директивы возложить на Администрацию Президента Республики Беларусь.