Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов

Республики Беларусь 25 июля 2012 г. N 5/36006

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
23 июля 2012 г. N 667

О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

(в ред. постановлений Совмина от 02.09.2015 N 739,
от 26.07.2017 N 555)

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

1. Установить, что:

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

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

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

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

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

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

Руководителями республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместителями "прямая телефонная линия" проводится по графику каждую субботу с 9.00 до 12.00. При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, "прямая телефонная линия" может проводиться более продолжительное время.

Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе "прямой телефонной линии", ведется в организациях в порядке, установленном руководителем организации, с учетом требований настоящего постановления;
(пп. 1.3 в ред. постановления Совмина от 02.09.2015 N 739)

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;
(часть вторая пп. 1.5 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

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;
(часть вторая пп. 1.6 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

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;
(в ред. постановления Совмина от 26.07.2017 N 555)

КонсультантПлюс: примечание.
О внедрении единого классификатора обращений граждан и юридических лиц см. постановление Совета Министров Республики Беларусь от 09.04.2018 N 269.

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 ред. постановления Совмина от 26.07.2017 N 555)

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.
(часть вторая пп. 1.8. введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации;
(часть третья пп. 1.8. введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

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.
(часть третья пп. 1.9 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

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

(часть четвертая пп. 1.9 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

1.9-1. обращения, принятые в ходе "прямой телефонной линии" и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

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

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

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., N 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;
(пп. 1.9-1 введен постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

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. N 854 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., N 75, 5/34057).

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

Премьер-министр Республики Беларусь М.Мясникович

Приложение
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
23.07.2012 N 667

Форма

Регистрационно-контрольная карточка

N _____
(регистрационный индекс)

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

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

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

Дата поступления _____

Тематика _____

Содержание _____
_____
_____
_____

Резолюция _____
_____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____
_____

Результат рассмотрения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело N _____ _____ л.