

**Белорусский профессиональный союз  
работников образования и науки**



Серия «Библиотека профсоюзного актива»

Выпуск 34

# **ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

**СБОРНИК НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ  
И ВНУТРИСОЮЗНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

Издание третье,  
исправленное и дополненное

**Минск, 2012**

*Серия основана в 2007 году*

Под общей редакцией Председателя  
Белорусского профессионального союза  
работников образования и науки А. А. Бойко

Редакционная коллегия:

*Н. Н. Башко, Л. Ф. Богодяж, В. Г. Герасимович,  
И. А. Вабищевич, С. В. Виноградов,  
Р. О. Дапиро (главный редактор),  
М. Л. Лесун, Л. В. Манюк, А. А. Подгайченко,  
Н. М. Радевич, А. С. Суханов, В. А. Харитонович*

Составитель, разработчик методических материалов:  
главный правовой инспектор труда  
Центрального комитета Белорусского профессионального союза  
работников образования и науки *Л. В. Манюк*

**Обращения граждан:** Сборник нормативных правовых актов и внутрисоюзных документов – Мн., 2012. – 72 с.

Сборник включает касающиеся вопросов организации работы с обращениями граждан нормативные правовые акты и внутрисоюзные документы.

© Белорусский профессиональный  
союз работников образования  
и науки, 2012

## **ВВЕДЕНИЕ**

На основании пункта 3.7.2 Устава Белорусского профессионального союза работников образования и науки его члены имеют право обращаться в выборные органы отраслевого профсоюза за помощью, с вопросами, заявлениями и предложениями, требовать ответа по существу обращения в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Настоящий сборник издан Центральным комитетом Белорусского профессионального союза работников образования и науки в помощь и для практического применения организационными структурами отраслевого профсоюза.

Будем благодарны Вам за отзывы и предложения, которые Вы можете направить по адресу: проспект Победителей, 21, комн. 1307, 220126, г. Минск, Центральный комитет Белорусского профессионального союза работников образования и науки, тел. 203 81 18, e-mail:dep@estu.by

Составитель: Манюк Л. В. – главный правовой инспектор труда Центрального комитета Белорусского профессионального союза работников образования и науки.

Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов  
Республики Беларусь 19 июля 2011 г. №2/1852

## **ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ** **18 июля 2011 г. №300-З**

### **ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Принят Палатой представителей 24 июня 2011 года  
Одобен Советом Республики 30 июня 2011 года

#### **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 (бездей-

ствием) 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 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 - обращение, поступившее в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу два и более раза;

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 2. Сфера действия настоящего Закона**

1. Действие настоящего Закона распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об администра-

тивных процедурах, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

2. Действие настоящего Закона не распространяется на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

### **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 рассмо-

трении 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, не вправе отказать в личном приеме при обращении по вопросам, относящимся к компетенции этих организаций, в порядке, установленном настоящим Законом, за исключением случаев, когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо когда переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена.

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 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 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;

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 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 и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу 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.

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 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 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 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) и (или) места работы (учебы);

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) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

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.

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 решены 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.

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 решены 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 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, если оно уже было рассмотрено по существу 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.

При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случая, предусмотренного абзацем седьмым пункта 1 настоящей статьи, и наличии данных о месте

жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо месте нахождения заявителя в течение пяти дней заявитель 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, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

4. 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 регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений и исчисляется в месяцах или календарных днях.

Срок рассмотрения обращений, направленных в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня регистрации обращений в этих организациях.

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, заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения обращений уведомляются 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 на письменные обращения**

1. Письменные ответы на письменные обращения излагаются на языке обращения, 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 либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

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

## **Статья 19. Расходы, связанные с рассмотрением обращений**

1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

2. Расходы, понесенные организациями, индивидуальными предпринимателями в связи с рассмотрением систематически направляемых 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, могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

## **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 сообщает заявителю. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также уведомить заявителя.

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 абзацем шестым пункта 1 статьи 15 настоящего Закона повторного обращения без рассмотрения по существу заявителю письменно сообщается, 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.

### **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) и (или) места работы (учебы) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, 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.

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, регистрируется в налоговом органе по месту постановки организации, индивидуального предпринимателя на учет, 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.

Электронные обращения, поступившие в иные организации, за исключением указанных в части первой настоящего пункта, рассматриваются по решению руководителя организации в определяемом им порядке.

2. Электронные обращения направляются в государственные органы и иные государственные организации посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес их электронной почты либо размещаются в специальной рубрике на их официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет в соответствии с установленными законодательством требованиями к содержанию соответствующих сайтов.

3. 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.

4. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.

5. Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для

рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ (письменное уведомление) либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято руководителем государственного органа или иной государственной организации, рассматривающих электронные обращения, или уполномоченным им лицом.

6. Ответы 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 или лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

## **ГЛАВА 4**

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ. КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ 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. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

1. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются организациями в соответствии с их компетенцией.

2. 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, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.

Органы, осуществляющие ведомственный контроль, обязаны контролировать соблюдение требований настоящего Закона подчиненными им или входящими в их состав (систему) организациями и принимать в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.

3. Контролирующие (надзорные) органы при проведении проверок деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательными актами, проверяют соблюдение ими порядка ведения и хранения книги замечаний и предложений.

## ГЛАВА 5 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

### **Статья 29. Признание утратившими силу некоторых законов и отдельных положений законов**

Признать утратившими силу:

Закон Республики Беларусь от 6 июня 1996 года «Об обращениях граждан» (Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэспублікі Беларусь, 1996 г., №21, ст. 376);

Закон Республики Беларусь от 1 ноября 2004 года «О внесении изменений и дополнений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам рассмотрения обращений граждан» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., N 189, 2/1089);

пункт 20 статьи 65 Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 года «О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., №17, 2/1660);

абзац третий статьи 30 Закона Республики Беларусь от 1 июля 2010 года «О Комитете государственного контроля Республики Беларусь и его территориальных органах» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., №162, 2/1697).

Статья 30 вступила в силу со дня официального опубликования (статья 31 данного документа).

### **Статья 30. Меры по реализации положений настоящего Закона**

Совету Министров Республики Беларусь в шестимесячный срок:  
совместно с Национальным центром законодательства и правовых исследований Республики Беларусь подготовить и внести в установленном порядке предложения по приведению законодательных актов в соответствие с настоящим Законом;

---

привести решения Правительства Республики Беларусь в соответствии с настоящим Законом;

обеспечить приведение республиканскими органами государственного управления, подчиненными Правительству Республики Беларусь, их нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры, необходимые для реализации положений настоящего Закона.

Статья 31 вступила в силу со дня официального опубликования.

### **Статья 31. Вступление в силу настоящего Закона**

Настоящий Закон вступает в силу через шесть месяцев после его официального опубликования, за исключением настоящей статьи и статьи 30, которые вступают в силу со дня официального опубликования настоящего Закона.

Президент Республики Беларусь

А.ЛУКАШЕНКО

Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов  
Республики Беларусь 16 октября 2007 г. №1/8997

## **УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ** **15 октября 2007 г. №498**

### **О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРАХ ПО РАБОТЕ** **С ОБРАЩЕНИЯМИ** **ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

(в ред. Указов Президента Республики Беларусь  
от 18.06.2009 №323, от 11.12.2009 №622,  
от 22.03.2011 №119, от 05.04.2012 №157)

В целях принятия дополнительных мер по защите и обеспечению реализации прав и законных интересов граждан и юридических лиц, надлежащему рассмотрению их обращений государственными органами и иными организациями:

1. Установить, что:

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 исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) 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.

Обращения, поступившие на имя Президента Республики Беларусь, в том числе по вопросам обжалования решений государственных органов, иных организаций, подчиненных (подотчетных) непосредственно Президенту Республики Беларусь, могут рассматриваться от имени Президента Республики Беларусь Администрацией Президента Республики Беларусь;

1.2. 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).

В случае, если поступающие в государственный орган, иную государственную организацию электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер <\*>, ответы на такие обращения по решению его (ее) руководителя либо лица, уполномоченного им в установленном порядке подписывать ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

(п. 1 в ред. Указа Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

-----

<\*> Под массовым характером понимается поступление в государственный орган, иную государственную организацию более десяти обращений.

(сноска введена Указом Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

2. Утвердить прилагаемый перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения (далее - перечень).

Обращения подлежат рассмотрению по существу в указанных в перечне местных органах, если изложенные в них вопросы относятся к соответствующим сферам жизнедеятельности населения.

При этом решения этих местных органов по обращениям могут быть обжалованы в указанные в перечне соответствующие вышестоящие органы.

3. Исключен.

(Указ Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

4. Исключен.

(Указ Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

5. Исключен.

(Указ Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

6. Исключен.

(Указ Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

7. Председатели местных исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах обязаны осуществлять в установленном законодательством порядке личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием), в том числе по следующим единым дням:

(в ред. Указа Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

председатели областных, Минского городского исполнительных комитетов - в первую среду месяца;

председатели городских (городов областного подчинения), районных исполнительных комитетов - во вторую и четвертую среду месяца;

председатели городских (городов районного подчинения),

сельских, поселковых исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах - в каждую среду месяца.

Продолжительность личного приема в указанные единые дни должна составлять не менее 6 часов. Личный прием в эти дни должен начинаться не позднее 8 часов или завершаться не ранее 20 часов.

В единые дни личного приема запрещено привлечение председателей соответствующих исполнительных комитетов, глав местных администраций районов в городах к другим мероприятиям, если иное не предусмотрено Президентом Республики Беларусь или Премьер-министром Республики Беларусь.

При временном отсутствии в единый день личного приема председателя соответствующего исполнительного комитета, главы местной администрации района в городе личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. При этом председатель исполнительного комитета, глава местной администрации района в городе обязан осуществить личный прием не менее 1 раза в месяц.

Часть исключена. - Указ Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157.

Персональную ответственность за организацию личного приема в единые дни, установленные в части первой настоящего пункта, несут председатели соответствующих исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах.

## 8. Исключен.

(Указ Президента Республики Беларусь от 05.04.2012 №157)

8-1. В организациях на систематической основе должно осуществляться проведение руководителями и иными должностными лицами встреч в трудовых коллективах, пресс-конференций, «горячих линий», «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам, в том числе с привлечением депутатов, представителей средств массовой информации и общественных объединений.

Контроль за исполнением решений, принятых по обращениям, поступившим в ходе проведения указанных в части первой насто-

ящего пункта мероприятий, осуществляется руководителями организаций.

(п. 8-1 введен Указом Президента Республики Беларусь от 22.03.2011 №119)

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.

(часть первая п. 9 в ред. Указа Президента Республики Беларусь от 22.03.2011 №119)

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.

10. Исключен.

(Указ Президента Республики Беларусь от 22.03.2011 №119)

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 ред. Указа Президента Республики Беларусь от 22.03.2011 №119)

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.

(Часть вторая п. 11 введена Указом Президента Республики Беларусь от 22.03.2011 №119)

## 12. Совету Министров Республики Беларусь:

12.1. совместно с областными, Минским городским исполнительными комитетами обеспечить:

доведение положений настоящего Указа до населения, в том числе через широкое освещение в республиканских и местных средствах массовой информации;

в шестимесячный срок приведение актов законодательства в соответствие с настоящим Указом и принятие иных мер по его реализации;

12.2. совместно с Национальным центром законопроектной деятельности при Президенте Республики Беларусь в шестимесячный срок подготовить и представить Президенту Республики Беларусь для внесения на рассмотрение Национального собрания Республики Беларусь проект закона Республики Беларусь о комплексном регулировании порядка рассмотрения обращений.

13. До приведения актов законодательства в соответствие с настоящим Указом они применяются в части, не противоречащей данному Указу.

14. Контроль за выполнением настоящего Указа возложить на Совет Министров Республики Беларусь и Комитет государственного контроля.

15. Действие настоящего Указа распространяется на отношения, возникшие после его вступления в силу.

16. Настоящий Указ вступает в силу через три месяца после его официального опубликования, за исключением пункта 12 и данного пункта, которые вступают в силу со дня официального опубликования этого Указа.

Президент Республики Беларусь

А.ЛУКАШЕНКО

Указ Президента  
Республики Беларусь  
15.10.2007 №498

**ПЕРЕЧЕНЬ ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНОВ,  
ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОТВЕТСТВЕННЫХ  
ЗА РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО СУЩЕСТВУ  
В ОТДЕЛЬНЫХ СФЕРАХ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ  
НАСЕЛЕНИЯ**

(в ред. Указов Президента Республики Беларусь  
от 18.06.2009 №323, от 11.12.2009 №622, от 22.03.2011 №119)

Сферы жизнедеятельности населения	Государственные органы, иные организации	
	местный орган (должностное лицо)	вышестоящий орган
1. Сельское хозяйство и продовольствие	сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; управления (отделы) сельского хозяйства и продовольствия районных исполнительных комитетов	комитеты по сельскому хозяйству и продовольствию областных исполнительных комитетов; Министерство сельского хозяйства и продовольствия
2. Труд, занятость и социальная защита, в том числе: условия и охрана труда, оплата труда, защита трудовых прав работников, социальное партнерство, иные вопросы в сфере трудовых правоотношений; назначение и выплата пособий, пенсий, иных социальных выплат, назначение адресной социальной помощи, государственное социальное обеспечение, иные вопросы социального обеспечения граждан; содействие занятости граждан, проведение общественных оплачиваемых работ, назначение и выплата пособий по безработице, иные вопросы в сфере занятости;	сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; управления (отделы) социальной защиты местных администраций районов в городах; управления (отделы) по труду, занятости и социальной защите районных исполнительных комитетов; управления (отделы) по труду, занятости и социальной защите городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения); городские, районные, районные в городах отделы Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты;	комитеты по труду, занятости и социальной защите областных, Минского городского исполнительных комитетов; областные, Минское городское управления Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты; Фонд социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты;

<p>обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области оплаты труда, пенсионного обеспечения, социальной поддержки и социального обслуживания; демографическая безопасность, улучшение социально-экономических условий жизнедеятельности семьи; контроль за соблюдением законодательства о труде, занятости и социальной защите</p>	<p>межрайонные инспекции труда, областные управления Департамента государственной инспекции труда Министерства труда и социальной защиты</p>	<p>Департамент государственной инспекции труда Министерства труда и социальной защиты; Министерство труда и социальной защиты</p>
<p>3. Архитектура, градостроительство и строительство в том числе: вопросы выдачи строительной и иной разрешительной документации в сфере архитектуры, градостроительства и строительства; осуществление контроля в сфере строительства; проведение государственной политики в сфере строительства; размещение объектов строительства на соответствующей территории; вопросы индивидуального и коллективного жилищного строительства; выдача льготных кредитов и одноразовых безвозмездных субсидий на строительство (реконструкцию) или приобретение жилых помещений</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; отделы архитектуры и градостроительства, строительства местных администраций районов в г. Минске; отделы архитектуры и строительства районных исполнительных комитетов; управления (отделы) архитектуры и градостроительства, отделы строительства городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>комитеты по архитектуре и строительству областных исполнительных комитетов; комитеты архитектуры и градостроительства, строительства и инвестиций Минского городского исполнительного комитета; Министерство архитектуры и строительства; Департамент контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации</p>
<p>4. Торговое и бытовое обслуживание и оказание услуг населению, в том числе: защита прав потребителей; развитие торговли и сферы услуг на соответствующей территории; контроль в сфере торговли и оказания услуг населению; обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области торговли и бытового обслуживания</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; отделы торговли и услуг местных администраций районов в г. Минске; отделы торговли и услуг районных исполнительных комитетов; управления (отделы) торговли и услуг городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>главные управления, управления (отделы) торговли и услуг областных, Минского городского исполнительных комитетов; Министерство торговли</p>

<p>5. Здравоохранение, в том числе: осуществление контроля за работой организаций здравоохранения на соответствующей территории и качеством оказания медицинской помощи населению; обеспечение лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и медицинской техникой; обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения; государственный санитарный надзор за соблюдением санитарных норм, правил и гигиенических нормативов</p>	<p>комитет по здравоохранению Минского городского исполнительного комитета; главные управления, управления (отделы) здравоохранения областных исполнительных комитетов; областные центры гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья, Минский городской центр гигиены и эпидемиологии</p>	<p>Министерство здравоохранения</p>
<p>6. Образование и наука, в том числе: обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области образования; осуществление контроля за функционированием учреждений образования на соответствующей территории и качеством образования; создание условий для реализации гражданами, проживающими на соответствующей территории, права на образование в соответствии с законодательством; вопросы установления опеки и попечительства над несовершеннолетними</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; управления (отделы) образования местных администраций районов в городах; отделы образования районных исполнительных комитетов; отделы образования городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>главные управления, управления (отделы) образования областных исполнительных комитетов; комитет по образованию Минского городского исполнительного комитета; Министерство образования</p>
<p>7. Культура, в том числе: обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области культуры; обеспечение распространения культурных ценностей на соответствующей территории и защита общественной морали; организация функционирования государственных организаций культуры и контроль за их деятельностью; проведение культурных мероприятий и стимулирование культурной деятельности граждан</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; отделы культуры местных администраций районов в городах; отделы культуры районных исполнительных комитетов; отделы культуры городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>главные управления, управления (отделы) культуры областных, Минского городского исполнительных комитетов; Департамент по кинематографии Министерства культуры; Министерство культуры</p>

<p>8. Физическая культура, спорт и туризм, в том числе: вовлечение граждан в занятия физической культурой и спортом; строительство и содержание физкультурно-спортивных сооружений; обеспечение функционирования государственных организаций физической культуры и спорта, контроль за их деятельностью; проведение спортивных мероприятий</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; отделы физической культуры, спорта и туризма местных администраций районов в городах; отделы физической культуры, спорта и туризма районных исполнительных комитетов; отделы физической культуры, спорта и туризма городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>главные управления, управления (отделы) физической культуры, спорта и туризма областных, Минского городского исполнительных комитетов; Министерство спорта и туризма</p>
<p>9. Жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство территории, в том числе: обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области жилищно-коммунального хозяйства; обеспечение развития жилищного фонда и жилищного хозяйства; осуществление государственного контроля за использованием и содержанием государственного и частного жилищных фондов; ведение учета граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий; обеспечение целевого использования и сохранности жилых помещений государственного жилищного фонда; обеспечение выделения льготных кредитов на капитальный ремонт и реконструкцию жилых помещений, строительство инженерных сетей, возведение хозяйственных помещений и построек, безналичных жилищных субсидий гражданам в соответствии с законодательством; создание условий для обеспечения граждан жильем на соответствующей территории; обращение и использование именных приватизационных чеков «Жилье»</p>	<p>организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда; сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; отделы жилищной политики, городского хозяйства местных администраций районов в г. Минске, отделы жилищно-коммунального хозяйства и благоустройства местных администраций районов в иных городах; отделы жилищно-коммунального хозяйства районных исполнительных комитетов; отделы жилищно-коммунального хозяйства городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>главные управления, управления (отделы) жилищно-коммунального хозяйства, жилищной политики, городского хозяйства областных, Минского городского исполнительных комитетов; Министерство жилищно-коммунального хозяйства</p>

<p>10. Ликвидация последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС, в том числе: обеспечение реализации государственной политики в области ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС; обоснованность предоставления гражданам, пострадавшим от катастрофы на Чернобыльской АЭС, социальных льгот, прав и гарантий, предусмотренных законодательством</p>	<p>отделы по проблемам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС районных исполнительных комитетов</p>	<p>главные управления, управления (отделы) по проблемам ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС областных исполнительных комитетов; Департамент по ликвидации последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС Министерства по чрезвычайным ситуациям</p>
<p>11. Правопорядок, в том числе: безопасность дорожного движения; вопросы приобретения и прекращения гражданства Республики Беларусь, выезда из Республики Беларусь и въезда в Республику Беларусь, вопросы, касающиеся порядка временного пребывания, временного и постоянного проживания иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, предоставления статуса беженца или дополнительной или временной защиты либо убежища в Республике Беларусь, внешней трудовой миграции; исполнение уголовных наказаний; вопросы оборота гражданского оружия</p>	<p>управления (отделы) внутренних дел местных администраций районов в городах; отделы внутренних дел районных исполнительных комитетов; отделы внутренних дел городских исполнительных комитетов; подразделения по гражданству и миграции управлений (отделов) внутренних дел районных, городских исполнительных комитетов, местных администраций районов в городах; управления Департамента исполнения наказаний Министерства внутренних дел по областям, по г. Минску и Минской области</p>	<p>главные управления, управления (отделы) внутренних дел областных, Минского городского исполнительных комитетов; подразделения по гражданству и миграции главных управлений (отделов) внутренних дел областных, Минского городского исполнительных комитетов; Департамент по гражданству и миграции Министерства внутренних дел; Департамент исполнения наказаний Министерства внутренних дел; Министерство внутренних дел</p>
<p>12. Сфера юстиции, в том числе: регистрация актов гражданского состояния, контроль за осуществлением данной деятельности</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты; отделы записи актов гражданского состояния местных администраций районов в городах; отделы записи актов гражданского состояния районных исполнительных комитетов;</p>	<p>главные управления, управления (отделы) юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов; Министерство юстиции</p>

	отделы записи актов гражданского состояния, Дома (Дворцы) гражданских обрядов городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)	
нетактичное поведение работников учреждений юстиции, в том числе судей, иных работников судов	председатели судов, главные управления, управления (отделы) юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов	Министерство юстиции
жалобы на действия нотариусов, не связанные с совершением нотариальных действий или с отказом в их совершении	главные управления, управления (отделы) юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов	Министерство юстиции
вопросы организации работы: районных (городских) и специализированных судов	председатели соответствующих судов, главные управления (управления) юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов	Министерство юстиции
областных, Минского городского, военных судов	председатели соответствующих судов	Министерство юстиции
13. Энергетика и топливо, включая реализацию государственной политики в сфере энергетического и топливного обеспечения на соответствующей территории по вопросам:		
газоснабжения	производственные республиканские унитарные предприятия «Брестоблгаз», «Витебскоблгаз», «Гроднооблгаз», «Мингаз», «Минскоблгаз», «Могилевоблгаз», республиканское производственное унитарное предприятие «Гомельоблгаз», их структурные подразделения; отделы энергетики и топлива областных исполнительных комитетов, главное управление, управление (отдел) энергетики Минского городского исполнительного комитета	государственное производственное объединение по топливу и газификации «Белтопгаз»; Министерство энергетики

электроснабжения	республиканские унитарные предприятия электроэнергетики «Брестэнерго», «Витебскэнерго», «Гомельэнерго», «Гродноэнерго», «Минскэнерго», «Могилевэнерго», их филиалы «Электрические сети», «Энергонадзор», «Энергосбыт», структурные подразделения филиалов; отделы энергетики и топлива областных исполнительных комитетов, главное управление, управление (отдел) энергетики Минского городского исполнительного комитета	государственное производственное объединение электроэнергетики «Белэнерго»; Министерство энергетики
теплоснабжения	республиканские унитарные предприятия электроэнергетики «Брестэнерго», «Витебскэнерго», «Гомельэнерго», «Гродноэнерго», «Минскэнерго», «Могилевэнерго», их филиалы «Тепловые сети», «Энергонадзор», «Энергосбыт», структурные подразделения филиалов; отделы жилищно-коммунального хозяйства районных, городских (в городах областного подчинения) исполнительных комитетов; главные управления, управления (отделы) жилищно-коммунального хозяйства, отделы энергетики и топлива областных исполнительных комитетов, главные управления, управления (отделы) городского хозяйства, энергетики Минского городского исполнительного комитета	государственное производственное объединение электроэнергетики «Белэнерго»; Министерство жилищно-коммунального хозяйства; Министерство энергетики
обеспечения твердым топливом	городская, районная топливоснабжающая организация	отделы энергетики и топлива областных исполнительных комитетов, главное управление, управление (отдел) энергетики Минского городского исполнительного комитета

<p>14. Транспорт и коммуникации, в том числе:  обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области транспорта; осуществление контроля за работой транспорта на соответствующей территории;  принятие мер по надлежащему транспортному обслуживанию населения на соответствующей территории;  использование автомобильных дорог на соответствующей территории;  подготовка водителей механических транспортных средств и государственный технический осмотр транспортных средств</p>	<p>государственное учреждение «Столичный транспорт и связь» (для г. Минска); местные администрации районов в г. Минске; отделы транспорта и коммуникаций областных исполнительных комитетов</p>	<p>Минский городской исполнительный комитет;  Департамент «Белавтодор» Министерства транспорта и коммуникаций;  Министерство транспорта и коммуникаций</p>
<p>15. Молодежная политика, в том числе:  развитие молодежных организаций;  проведение мероприятий в области государственной молодежной политики;  содействие в получении социальных льгот, прав и гарантий, предусмотренных законодательством для молодежи</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты;  отделы по делам молодежи местных администраций районов в городах;  отделы по делам молодежи районных исполнительных комитетов;  отделы по делам молодежи городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>отделы по делам молодежи областных, Минского городского исполнительных комитетов;  Министерство образования</p>
<p>16. Взаимоотношения государства с религиозными организациями, общественными объединениями граждан, относящихся к национальным меньшинствам, в том числе:  обеспечение прав граждан на свободу совести и свободу вероисповедания;  охрана и содействие в реализации прав граждан Республики Беларусь различных национальностей в сферах культуры, образования, языка, информационного обеспечения</p>	<p>отделы по делам религий и национальностей областных, Минского городского исполнительных комитетов</p>	<p>Уполномоченный по делам религий и национальностей</p>

<p>17. Экономика, финансы, налогообложение (разъяснение налогового законодательства), исчисление и уплата обязательных платежей в бюджет в случаях, установленных актами Президента Республики Беларусь, декларирование физическими лицами доходов и имущества</p>	<p>отделы экономики местных администраций районов в городах; управления (отделы) экономики, финансовые отделы местных администраций районов в г. Минске; отделы экономики, финансовые отделы районных исполнительных комитетов; управления (отделы) экономики, финансовые отделы городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения); инспекции Министерства по налогам и сборам по районам, городам, районам в городах</p>	<p>комитеты экономики, главные финансовые управления, финансовые управления (отделы) областных, Минского городского исполнительных комитетов; инспекции Министерства по налогам и сборам по областям и г. Минску; Министерство экономики; Министерство финансов; Министерство по налогам и сборам</p>
<p>17<sup>1</sup>. Предпринимательская и ремесленная деятельность, деятельность по оказанию услуг в сфере агротуризма, порядок приема наличных денежных средств при реализации товаров (работ, услуг), использования кассовых суммирующих аппаратов, специальных компьютерных систем, билетопечатающих машин, таксометров, игровой бизнес, производство и оборот алкогольной, непивной спиртосодержащей продукции, непивного этилового спирта и табачных изделий, оборот табачного сырья, маркировка товаров контрольными (идентификационными) знаками, обращение нефтяного жидкого топлива</p>	<p>инспекции Министерства по налогам и сборам по областям и г. Минску</p>	<p>Министерство по налогам и сборам</p>
<p>18. Распоряжение государственным имуществом и его приватизация</p>	<p>фонды государственного имущества областных, Минского городского исполнительных комитетов</p>	<p>Фонд государственного имущества Государственного комитета по имуществу</p>
<p>19. Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним</p>	<p>территориальные организации по государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним</p>	<p>научно-производственное государственное республиканское унитарное предприятие «Национальное кадастровое агентство»; Государственный комитет по имуществу</p>

<p>20. Землеустройство и землепользование</p>	<p>сельские, поселковые исполнительные комитеты, землеустроительные службы городских (городов областного подчинения), районных исполнительных комитетов; местные администрации районов в г. Минске</p>	<p>землеустроительные службы областных и Минского городского исполнительных комитетов, Государственный комитет по имуществу</p>
<p>21. Военная служба, в том числе: исполнение гражданами воинской обязанности (воинский учет, призыв на военную службу, прохождение военной службы по призыву, призыв на службу в резерве и прохождение службы в резерве, состояние в запасе, призыв на военные и специальные сборы и их прохождение); поступление граждан на военную службу по контракту; прохождение военной службы; социальное обеспечение военнослужащих, гражданского персонала Вооруженных Сил, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей; увековечение памяти защитников Отечества и жертв войны, розыск архивных документов, подтверждающих участие граждан или членов их семей в Великой Отечественной войне, в боевых действиях на территории других государств</p>	<p>городские, районные, областные военные комиссариаты, воинские части, военные учебные заведения, организации Вооруженных Сил</p>	<p>Министерство обороны</p>
<p>22. Связь и информатизация, в том числе: обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области связи; реализация государственной политики в области связи</p>	<p>республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком»; республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта»</p>	<p>Министерство связи и информатизации</p>

оказание услуг почтовой связи, электросвязи и радиосвязи	городские, районные узлы почтовой связи, филиалы республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта», производство «Минская почта» республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта», городские, районные узлы электросвязи, филиалы республиканского унитарного предприятия электросвязи «Белтелеком», филиалы республиканского унитарного предприятия «Белорусский радиотелевизионный передающий центр»	республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта»; республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком»; республиканское унитарное предприятие «Белорусский радиотелевизионный передающий центр»; Министерство связи и информатизации
территории функционирования систем кабельного телевидения	отделы идеологической работы местных администраций районов в городах; отделы идеологической работы районных исполнительных комитетов; отделы идеологической работы городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)	главные управления, управления (отделы) идеологической работы областных, Минского городского исполнительных комитетов
эксплуатация систем кабельного телевидения	областные отделения республиканского унитарного предприятия по надзору за электросвязью «БелГИЭ»	республиканское унитарное предприятие по надзору за электросвязью «БелГИЭ»; Министерство связи и информатизации
23. Охрана окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов, экологическая безопасность	государственные организации, подчиненные Министерству природных ресурсов и охраны окружающей среды; областные, Минский городской комитеты природных ресурсов и охраны окружающей среды, районные и городские инспекции природных ресурсов и охраны окружающей среды	Департамент по геологии Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды; Департамент по гидрометеорологии Министерства природных ресурсов и охраны окружающей среды; Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды

<p>24. Распространение массовой информации, в том числе: реализация государственной политики в сфере массовой информации, книгоиздания, полиграфии и распространения издательской продукции; контроль за соблюдением средствами массовой информации, юридическими лицами и индивидуальными предпринимателями, осуществляющими издательскую, полиграфическую деятельность, деятельность по распространению издательской продукции, законодательства; перечень программ в системах кабельного телевидения</p>	<p>отделы идеологической работы местных администраций районов в городах; отделы идеологической работы районных исполнительных комитетов; отделы идеологической работы городских исполнительных комитетов (в городах областного подчинения)</p>	<p>главные управления, управления (отделы) идеологической работы областных, Минского городского исполнительных комитетов; Министерство информации</p>
<p>25. Страхование, в том числе: реализация государственной политики в области страховой деятельности; контроль за применением законодательства о страховании; страховые выплаты по обязательным видам страхования; медицинское страхование; страхование имущества юридических лиц и граждан, другие виды добровольного страхования</p>	<p>главные управления Министерства финансов по областям и г. Минску</p>	<p>Министерство финансов</p>

Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов  
Республики Беларусь 25 июля 2012 г. №5/36006

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
23 июля 2012 г. №667**

**О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ РАБОТЫ  
С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН  
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

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:

руководителем организации, кроме руководителя местного исполнительного и распорядительного органа, - не реже одного раза в квартал;

руководителем местного исполнительного и распорядительного органа - не реже одного раза в два месяца;

заместителями руководителей, руководителями структурных подразделений организации - не реже одного раза в квартал.

Дата, время и продолжительность проведения «прямой телефонной линии» устанавливаются руководителем организации в каждом конкретном случае либо путем составления планов (графиков).

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» порешению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц;

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;

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;

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

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

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

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

Премьер-министр Республики Беларусь

М.МЯСНИКОВИЧ

Приложение  
к постановлению  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
23.07.2012 №667  
*Форма*

### Регистрационно-контрольная карточка

№ \_\_\_\_\_  
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) \_\_\_\_\_

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

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

Дата поступления \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_

Дата направления на исполнение \_\_\_\_\_

Срок исполнения \_\_\_\_\_

Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_

Документ подшит в дело N \_\_\_\_\_ л.

УТВЕРЖДЕНО  
Постановление Президиума  
Центрального комитета  
Белорусского профессио-  
нального союза работников  
образования и науки 28  
февраля 2012 №1/56

## **ИНСТРУКЦИЯ**

### **о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в Центральном комитете, организационных структурах Белорусского профессионального союза работников образования и науки**

#### **Глава 1. Общие положения**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в Центральном комитете, организационных структурах Белорусского профессионального союза работников образования и науки (далее – Инструкция, ЦК, отраслевой профсоюз соответственно) разработана в соответствии с Законом Республики Беларусь “Об обращениях граждан и юридических лиц” (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., №83, 2/1852); Уставом отраслевого профсоюза; Инструкцией о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в Федерации профсоюзов Беларуси, утвержденной постановлением Президиума Совета Федерации профсоюзов Беларуси от 24.02.2012 г №25.

2. Настоящая Инструкция устанавливает порядок рассмотрения обращений (индивидуальные или коллективные предложения, заявления и жалобы, изложенные в письменной, устной или электронной форме) граждан – членов отраслевого профсоюза, юридических лиц и приема заявителей (далее – обращения) в ЦК и организационных структурах отраслевого профсоюза.

ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза ведут делопроизводство в соответствии с настоящей Инструкцией.

Делопроизводство по обращениям ведется отдельно от других видов документирования и организации работы с документами.

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, ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям юридических лиц, индивидуальных предпринимателей ведется также централизованно.

3. Организация ведения делопроизводства по обращениям включает следующие виды работ:

регистрация обращений;

формирование и ведение картотеки учета обращений;

рассмотрение обращений по существу в установленные сроки и обоснованное их исполнение;

контроль за прохождением обращений и сроками исполнения принятых по ним решений и поручений;

анализ и выдача информации о количестве, характере и результатах рассмотрения обращений.

4. Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза несут личную ответственность за своевременное и качественное рассмотрение письменных, устных или электронных обращений в подчиненных организациях и структурных подразделениях.

5. Руководители ЦК, организационных структур обязаны:

обеспечивать гражданам необходимые условия для осуществления гарантированного законодательством Республики Беларусь права обращаться в организационные структуры отраслевого профсоюза:

внимательно разбираться в сущности обращений, в необходимых случаях истребовать нужные документы, направлять работников на места для проверки и принимать другие меры по объективному, полному и всестороннему решению вопроса;

в пределах предоставленных прав в установленные сроки разрешать обращения, принимать по ним законные и обоснованные решения, обеспечивать своевременное и правильное их исполнение;

сообщать заявителям в письменной или устной форме о решениях, принятых по их обращениям, а в случаях отказа от их рассмотрения – письменно указывать мотивы, разъяснять порядок обжалования;

по обращениям, контролируемым руководством ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза, ФПБ, государственными органами, редакциями газет и журналов, давать им подробные обоснованные ответы по всем излагаемым авторами вопросам;

периодически анализировать и обобщать обращения, содержащиеся в них практические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов личности.

6. Ведение делопроизводства по письменным, устным или электронным обращениям осуществляется назначенным работником, ответственным за документирование и организацию работы с документами в ЦК, организационных структурах отраслевого профсоюза (далее – уполномоченный работник).

Ответственный за ведение книги замечаний и предложений назначается соответствующим распорядительным документом ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза.

7. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменное обращение должно быть подписано лично заявителем с указанием фамилии, собственного имени и отчества, содержать данные о месте жительства или месте работы автора (профсоюзном членстве), изложение его сути.

К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан в случаях, предусмотренных законодательством (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов).

К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых (данных) ранее по обращениям должностными лицами государственных органов, иных организаций, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Электронные обращения должны содержать те же сведения, что и письменные обращения, но вместо личной подписи указывается адрес электронной почты заявителя.

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением тех, в которых содержатся сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении, коррупции или злоупотреблении служебным положением должностных лиц.

8. Повторные обращения, в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам даны ответы в порядке, установленном настоящей Инструкцией. При этом гражданам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны, и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении производства по повторным обращениям принимает руководитель организационной структуры отраслевого профсоюза.

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

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

9. Запрещается передавать обращения должностным лицам, решения, действия или бездействия которых обжалуются.

## **Глава 2. Порядок ведения делопроизводства по обращениям.**

10. Все обращения, поступающие в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза, принимаются уполномоченным работником.

Вскрываются все поступившие обращения, кроме именных с надписью “Лично”, которые направляются руководителю ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза.

11. Все поступающие в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза обращения, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны быть зарегистрированы с использованием одной из регистрационно–контрольных форм: автоматизированной (электронной), журнальной, карточной – в регистрационно–контрольных карточках не менее чем в двух экземплярах в день поступления, одна из которых вместе с обращением передается на рассмотрение, а вторая помещается в контрольную картотеку.

Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек и карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, справочной работы, контроля за исполнением поручений по обращениям и их анализа.

В случае использования персональных ЭВМ при организации делопроизводства по обращениям могут применяться регистрационно-контрольные формы, содержащие реквизиты, расположенные в последовательности, удобной для применения этих средств (образец регистрационно-контрольной формы обращений и памятка по ее заполнению прилагаются – приложения 1 и 2 к настоящей Инструкции).

Регистрация письменных и устных обращений ведется отдельно с использованием одной из регистрационно–контрольных форм.

Из регистрационно–контрольных форм могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей.

Именные обращения с надписью на конверте “Лично” регистрируются в закрытом виде, с указанием сведений, имеющихся на конверте. После вскрытия адресатом конверта и рассмотрения обращений они передаются для регистрации в общем порядке.

Конверты от поступивших письменных обращений заявителей сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес заявителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

При поступлении в ЦК, организационную структуру отраслевого профсоюза электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

При приеме граждан их устные и письменные обращения также подлежат регистрации в установленном порядке.

12. Регистрационный индекс и дата регистрации обращения указываются в регистрационном штампе, расположенном в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте первой страницы. Регистрационный индекс состоит из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: В-401). Регистрационный индекс может быть дополнен другими обозначениями, обеспечивающими систематизацию, поиск, анализ и сохранность обращений.

Докладным запискам, справкам, поручениям (резолюциям), а также ответам на обращения и другим документам, связанным с рассмотрением и разрешением обращений, присваивается индекс этих обращений.

Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс очередного обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дефис (например: В-1, В-10-2, В-24-3). В соответствующей графе регистрационно-контрольной формы указываются даты поступлений предыдущих обращений. В правом верхнем углу первой страницы повторных обращений делается отметка “ПОВТОРНО” и подбираются все предшествующие документы, связанные с рассмотрением обращения, за период не более двух лет со времени поступления первого обращения.

Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в одну и ту же организационную структуру отраслевого профсоюза, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (например В-21, В-21- 2)

Повторными следует считать обращения, поступившие от одного и того же лица по одному и тому же вопросу, если со времени подачи первого обращения истек установленный срок рассмотрения или заявитель не удовлетворен данным ему ответом.

Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам на обращения, направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации для этой книги.

13. После регистрации обращений, в том числе и обращений, принятых в ходе приема граждан, они передаются на рассмотрение руководителям ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза.

14. Все рассмотренные руководителями ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза обращения в тот же день направляются уполномоченному работнику для постановки на контроль, записи резолюций в регистрационно-контрольных формах и доставки исполнителям.

Исполнитель обязан внимательно изучить содержание документа и внести руководителям ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза предложение о порядке дальнейшего рассмотрения данного обращения. При рассмотрении обращений необходимо:

разобраться по существу поставленных вопросов, подобрать нужные документы и составить проекты ответов руководителя;

выезжать на места для проверки, принимать другие меры для объективного разрешения вопроса;

сообщать гражданам о решениях, принятых по их обращениям.

15. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, по ним приняты необходимые меры, даны ответы в соответствии с законодательством

16. Ответы на обращения дают руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза или с разрешения руководителя заместитель, другие уполномоченные работники. На письменное обращение ответ должен быть дан в письменной форме. Письменные ответы на письменные обращения излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В случае устного ответа на устное обращение делается соответствующая запись в регистрационно-контрольной форме.

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.

Ответы на электронные обращения, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях.

На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить ответ (письменное уведомление) либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного уведомления) принято руководителем ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченным работником.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководителем ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченным им должностным лицом.

В ответах, направленных в порядке контроля в организационные структуры отраслевого профсоюза, ФПБ, государственные органы и организации, необходимо указывать, что заявителю дан ответ, а также фамилию исполнителя и его номер телефона.

Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре, в которое подшивается переписка по данному вопросу (например: 06-26/В-1, где 06-26 – номер дела по номенклатуре, В-1 – регистрационный индекс обращения).

В письмах, направляемых в государственные органы, необходимо ставить основную печать. В обращениях, которые направляются в ФПБ, организационные структуры отраслевого профсоюза, другие профсоюзы печать не ставится.

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

При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законо-

дательства, недостатках в работе ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

17. В регистрационно-контрольные формы обращений вносятся записи о сделанных по ним запросах, поручениях и полученных ответах.

Все записи в регистрационно-контрольных формах должны производиться своевременно и точно отражать ход решения вопросов.

В регистрационно-контрольных формах обращений по законченным вопросам делается отметка о принятых решениях.

18. Обращения должны быть возвращены после их разрешения уполномоченному работнику.

На каждом обращении после окончательного решения и его исполнения должны быть надпись “В дело”, дата, личная подпись, инициалы и фамилия должностного лица, принявшего это решение.

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 решения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа заявителю, остающейся в ЦК, организационной структуре отраслевого профсоюза, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

При создании бумажных копий электронных обращений и документов по их рассмотрению, включая ответы на электронные обращения, все эти копии сохраняются в случае необходимости подтверждения условий отправки (получения) обращений и (или) использования в справочных и (или) доказательных целях.

### **Глава 3. Сроки направления и рассмотрения обращений**

19. Направление гражданами предложений и заявлений в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза сроком не ограничено.

Жалобы могут быть направлены гражданами в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза не позднее трех лет со дня нарушения прав, свобод и законных интересов граждан или со дня, когда им стало известно об их нарушениях.

Должностные лица ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза вправе отказать в рассмотрении жалобы в случае пропуска срока, установленного частью второй настоящего пункта. Отказ в рассмотрении жалобы должен быть письменно мотивирован и направлен гражданину в 5-дневный срок.

В случае если срок, указанный в части второй настоящего пункта, пропущен по уважительным причинам (тяжелая болезнь, инвалидность, длительная командировка и т.д.), наличие которых подтверждается соответствующими документами, представленными гражданином, данный срок подлежит восстановлению по решению руководителей ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза или уполномоченных ими должностных лиц, и жалобы рассматриваются в установленном настоящей Инструкцией порядке.

Письменные обращения, не содержащие сути обращения, сведений с указанием фамилии, имени и отчества, данных о месте жительства, профсоюзного членства или места работы, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением граждан в 5-дневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения. После устранения нарушений граждане вправе вновь обратиться в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза.

20. Сроки рассмотрения обращений исчисляются со дня регистрации обращений в ЦК, организационных структурах отраслевого профсоюза, независимо от того, кем они направлены, гражданами или государственными органами, иными организациями, ФПБ, вышестоящими профсоюзными органами, другими профсоюзами, с их сопроводительными письмами.

Обращение должно быть рассмотрено не позднее 15 дней со дня его поступления в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза, к компетенции которых относится решение изложенных в обращении вопросов, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее одного месяца, если иной срок не предусмотрен законодательством Республики Беларусь.

По результатам проверки составляется мотивированное заключение, в котором должен содержаться объективный и исчерпы-

вающий анализ собранных материалов, отмечаться выявленные недостатки и нарушения, принятые меры по восстановлению нарушенных прав и законных интересов обратившихся, привлечению к ответственности должностных лиц, злоупотребивших властью или служебным положением. Заключение подписывается лицом, проводившим проверку.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в 5-дневный срок со дня продления срока рассмотрения обращения уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращения по существу.

Письменные обращения, поступившие в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза, к компетенции которых не относится решение вопросов, изложенных в обращениях, в 5-дневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации, в соответствии с компетенцией, с уведомлением об этом заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном настоящей Инструкцией, 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.

Ответ организационной структуры отраслевого профсоюза на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию отраслевого профсоюза. Вышестоящая организационная структура при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу, выдает обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем сообщает заявителю. Организационная структура отраслевого профсоюза, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение 3 дней сообщить об этом в вышестоящую организационную структуру отраслевого профсоюза, а также уведомить заявителя.

## Глава 4. Прием заявителей

21. Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием заявителей как по служебным, так и по личным вопросам. В исключительных случаях проведение приема может поручаться другому должностному лицу ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза, правомочному решать затрагиваемые вопросы.

Руководители ЦК, организационных структур имеют право обязать других должностных лиц этих организаций также проводить личный прием заявителей по вопросам, относящимся к их компетенции.

Руководители ЦК, организационных структур другие должностные лица, осуществляющие личный прием, не имеют права отказать заявителям в личном приеме при обращении их в установленном порядке непосредственно к ним с вопросами, относящимися к их компетенции.

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.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организационной структуры отраслевого профсоюза, в которой проводится личный прием, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителям в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений.

Если на личном приеме ставятся вопросы, не относящиеся к компетенции ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза, которые не могут быть разрешены, то заявителю даются разъяснения, куда следует обратиться.

22. Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза и уполномоченные ими должностные лица личный прием заявителей проводят не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы.

Перечень должностных лиц ЦК и организационных структур отраслевого профсоюза, осуществляющих личный прием заяви-

телей, определяется руководителем соответствующей организации, о чем объявляется в графике приема заявителей, утвержденном руководителем.

Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза осуществляют прием в единые дни, установленные постановлением президиума ЦК отраслевого профсоюза.

Продолжительность личного приема в указанные дни должна составлять не менее 6 часов. Личный прием в эти дни должен начинаться не позднее 10 часов и завершаться не ранее 18 часов.

В единые дни личного приема запрещено привлечение руководителей к другим мероприятиям.

При временном отсутствии в единый день личного приема руководителя личный прием осуществляет заместитель.

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

Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза несут персональную ответственность за организацию личного приема в единые дни, установленные президиумом ЦК отраслевого профсоюза.

23. В ЦК, организационных структурах отраслевого профсоюза в общедоступных местах должна размещаться информация о времени и месте личного приема руководителем и иными должностными лицами граждан, а при наличии предварительной записи на прием – о порядке ее осуществления.

Личный прием проводится в установленные графиком приема заявителей в доведенные до сведения заявителей дни и часы по месту работы.

При проведении личного приема по решению руководителя ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза могут применяться технические средства (аудио и видеозапись, кино и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

По решению руководителя ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза могут быть организованы выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

## Глава 5. Контроль за работой с обращениями и приема заявителей

24. Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза обязаны систематически контролировать состояние работы по рассмотрению обращений и приему заявителей, принимать меры по устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов личности.

25. Руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза обязаны не реже одного раза в полугодие производить внутреннюю проверку состояния работы с обращениями и по приему заявителей.

В ходе проверки должны устанавливаться правильность учета, своевременность рассмотрения в разрешения поступающих обращений, вскрываться причины, вызывающие жалобы и особенно повторные;

Контролировать состояние работы по рассмотрению обращений и приему заявителей в нижестоящих организационных структурах отраслевого профсоюза, принимать меры по устранению причин и условий, порождающих нарушения прав и охраняемых законом интересов личности.

26. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в ЦК, организационных структурах отраслевого профсоюза ведется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм.

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

Контроль за рассмотрением обращений, исполнением принятых по ним решений возлагается на уполномоченного работника, который обязан проследить за своевременным, качественным, правильным и полным рассмотрением обращений и исполнением решений, принятых по обращениям.

Обращения, направленные в ЦК, организационные структуры отраслевого профсоюза, государственные органы и организации различными адресатами, требующими сообщить результаты рассмотрения обращения, берутся на особый контроль. В этом случае регистрационно-контрольных формах и на обращениях в правом верхнем углу проставляется штамп “Контроль” или знак контроля “К”.

Обращения, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза и другие должностные лицами, ответственные за своевременное и правильное рассмотрение обращений.

## **Глава 6. Формирование и хранение дел по обращениям.**

27. Письменные и электронные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением и разрешением, в том числе по личному приему заявителей, формируются в дела в соответствии с утвержденной в отраслевом профсоюзе номенклатурой дел.

Документы в этих делах располагаются в хронологическом порядке их поступления и исполнения или в алфавитном порядке. Каждое обращение и все документы по их рассмотрению и разрешению составляют в деле самостоятельную группу. Документы в группе подшиваются в последовательности решения вопроса, причем в переписке документ-ответ должен быть подшит за документом-запросом.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело их полнота (комплектность). Неразрешенные обращения, а также неправильно оформленные документы подшивать в дела запрещается.

Формирование и хранение дел у исполнителей запрещается.

Копии ответов гражданам на замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у уполномоченного работника, ответственного за ведение и хранение книги замечаний и предложений.

28. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений, регистрационно-контрольных форм, документов по рассмотрению и разрешению обращений – 5 лет (в случае неоднократного обращения – 5 лет после последнего обращения).

Книга замечаний и предложений после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения – в течение 5 лет.

29. По истечению установленных сроков хранения документы по обращениям граждан, в том числе книга замечаний и предложений, подлежат уничтожению. Они включаются в общий акт о выделении к уничтожению документов, не подлежащих хранению.

### **Глава 7. Прием и сдача дел при увольнении или переводе работника на другую работу**

30. При уходе в отпуск, отъезде в длительную командировку или в случае болезни уполномоченный работник обязан передать лицу, которое будет замещать его, все имеющиеся обращения и документы к ним по незаконченным вопросам.

При увольнении или переводе работника на другую работу имеющиеся у него документы передаются работнику, назначенному на данную должность, или работнику, на которого возложено исполнение обязанностей.

### **Глава 8. Ответственность за обращения**

31. Должностные лица ЦК, организационных структур отраслевого профсоюза виновные в неправомерном отказе в рассмотрении обращений, нарушении без уважительных причин сроков рассмотрения обращений, принятии решений, противоречащих закону, разглашении сведений, ставших известными в связи с рассмотрением обращений, если это ущемляет права и законные интересы граждан, а также в преследовании их за подачу в установленном порядке обращения, утрате обращений и документов по их рассмотрению, несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

## Приложение 1

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в Центральном комитете, организационных структурах Белорусского профессионального союза работников образования и науки.

### Образец регистрационно-контрольной формы обращений

Регистрационный индекс №
Фамилия, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина
Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) гражданина (профсоюзное членство), адрес электронной почты, контактный телефон
Форма подачи обращения
Дата поступления обращения
Количество листов обращения
Количество листов приложений
Даты, индексы повторных обращений
Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма
Тематика
Содержание
Резолюция
Исполнитель
Документ направлен на исполнение
Срок исполнения
Дата отправления
Ход рассмотрения (в том числе выход, выезд на место)
Отметка о выдаче предписания и его исполнения
Результат рассмотрения обращения
Выдано (представление, рекомендация)
Дата и индекс ответа заявителю
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема
Отметка о снятии с контроля
Документ подшит в дело _____, л. ____

## Приложение 2

к Инструкции о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в Центральном комитете, организационных структурах Белорусского профессионального союза работников образования и науки

### **ПАМЯТКА по заполнению регистрационно-контрольной формы обращений**

Обращения граждан регистрируются на регистрационно-контрольных формах, имеющих следующий состав обязательных реквизитов:

номер карточки – регистрационный индекс, состоящий из начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения (например: В-401). Индекс ответа состоит из регистрационного индекса и номера дела по номенклатуре, в которое подшивается переписка по данному вопросу (например: 06-26/В-1, где 06-26 – номер дела по номенклатуре, В-1 – регистрационный индекс обращения). Повторным обращениям при их поступлении присваивается регистрационный индекс очередного обращения с добавлением дополнительного порядкового номера, проставляемого через дефис (например: В-1-1, В-10-2, В-24-3). Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в одну и ту же организационную структуру отраслевого профсоюза, учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера (В-21, В-21-2);

фамилия, собственное имя, отчество либо инициалы автора обращения:

адрес – место жительства или работы (профсоюзное членство), адрес электронной почты, номер контактного телефона. Для писем без подписи делается запись “без подписи”;

форма подачи обращения – письменное, электронное или устное обращение;

дата поступления – дата поступления документа по почте, электронной почте, на личном приеме или переданного для регистрации каким-то другим способом;

количество листов обращения – общее количество листов обращения;

количество листов приложений – общее количество листов приложенных к обращению документов;

даты, индексы повторных обращений – даты, индексы поступлений предыдущих обращений;

корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма – реквизиты государственного органа, иной организации о направлении, исполнении или разрешении вопроса, содержащегося в обращении;

тематика – отнесение обращений к определенной теме согласно схеме их классификации;

содержание – краткое содержание поступившего обращения. Формулируется, как правило, с помощью отглагольного существительного в предложном падеже, начинается предлогом “о” и должно отвечать на вопрос “о чем”, “о ком”;

резолюция – решение руководителя ЦК, организационной структуры отраслевого профсоюза о порядке исполнения или разрешения вопроса, содержащегося в обращении;

исполнитель – фамилия уполномоченного должностного лица, организационной структуры отраслевого профсоюза, отвечающего за рассмотрение обращения;

документ направлен на исполнение – наименование организационной структуры отраслевого профсоюза, (фамилия уполномоченного должностного лица, отвечающего за рассмотрение обращения);

срок исполнения – дата исполнения, указанная в резолюции или установленная законодательством Республики Беларусь;

дата исполнения – дата документа, содержащего окончательное решение;

ход рассмотрения – записи о промежуточных решениях по обращениям граждан, запросах и полученных ответах, отзыве заявителями своего обращения, уведомлении заявителей о превышении сроков исполнения, компетенции;

отметка о выдаче предписания и его исполнения – запись об обязательном для исполнения предписании вышестоящей организационной структуры о надлежащем решении вопросов, изложенных в обращении, для организационной структуры отраслевого профсоюза;

результат рассмотрения обращения – дата, регистрационный индекс и заголовок ответного документа с указанием принятого решения (удовлетворено, отказано, разъяснено);

дата и индекс ответа заявителю – дата и индекс зарегистрированного ответа на поступившее письменное или электронное обращение;

отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема – запись руководителя организационной структуры отраслевого профсоюза или уполномоченного им должностного лица об объявленном заявителю решении в ходе личного приема;

отметка о снятии с контроля – должность, фамилия и инициалы должностного лица, принявшего решение о снятии с контроля;

документ подшит в дело №, л. – индекс дела по номенклатуре, номера тома и листов. Заполняется после подшивки документов в дело;

запись о последующих резолюциях, сроках исполнения и их содержании производится в соответствующих графах строк с указанием нового срока и фамилии руководителя, подписавшего резолюцию;

контрольная отметка в форме буквы “К” – отметка о постановке на контроль, которая проставляется на верхнем правом поле карточки.

Графы “Документ направлен на исполнение”, “Срок исполнения”, “Дата исполнения”, “Дата отправления”, и “Контрольная пометка” заполняются при каждом перемещении документа.

**ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ: ЭТО ВАЖНО****ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее - граждане), и юридических лиц в адрес Центрального комитета Белорусского профессионального союза работников образования и науки направляются и рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года “Об обращениях граждан и юридических лиц”.

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:

фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;  
адрес места жительства (места пребывания) гражданина и (или) места работы (учебы);

изложение сущности обращения;  
адрес электронной почты гражданина.

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

полное наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и место его нахождения;  
изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

адрес электронной почты юридического лица.

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а требующие дополнительного изучения и проверки - не позднее 1 месяца.

Срок рассмотрения электронных обращений исчисляется со дня их регистрации в Центральном комитете Белорусского профессионального союза работников образования и науки.

Ответы на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 г. “Об обращениях граждан и юридических лиц”.

Обращаем Ваше внимание, что без рассмотрения по существу остаются обращения, которые (по которым):

изложены не на белорусском или русском языке;

не содержат фамилии, собственного имени и отчества или инициалов, адреса места жительства (места пребывания) гражданина или места его работы (учебы);

не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);

содержат текст, не поддающийся прочтению;

содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Центрального комитета Белорусского профессионального союза работников образования и науки;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Главный правовой инспектор труда ЦК профсоюза Л.В.МАНЮК

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» .....	4
Указ Президента Республики Беларусь от 18 октября 2007 г., №498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» .....	26
Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. №498 «Перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения .....	33
Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. №667 « О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» .....	45
Приложение к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. №667. Регистрационно-контрольная карточка .....	48
Инструкция о порядке рассмотрения обращений и личном приеме в Центральном комитете, организационных структурах Белорусского профессионального союза работников образования и науки .....	49
Приложение 1. Образец регистрационно-контрольной формы обращений .....	65
Приложение 2. Памятка по заполнению регистрационно-контрольной формы обращений .....	66
Электронные обращения .....	69

*Издается для внутреннего пользования*

## **ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН**

**СБОРНИК НОРМАТИВНЫХ ПРАВОВЫХ АКТОВ  
И ВНУТРИСОЮЗНЫХ ДОКУМЕНТОВ**

Составитель *Л.В. Манюк*  
Ответственный за выпуск *Р.О. Даниро*  
Верстка и дизайн обложки *А.И. Наумова*

Подписано в печать 01.11.2012. Формат 60х84/16. Бумага офсетная.  
Печать офсетная. Уч.-изд. 2,6 л. Усл. печ. л. 4,19  
Тираж 765 экз. Заказ №772

*Не для продажи*

Отпечатано в ПЧДУП «Типография ФПБ»  
ЛП №02330/54 от 04.09.2008 г.  
220030, г. Минск, пл. Свободы, 23.

ЧУП «Издательский Дом «Проф-Пресс».  
ЛИ №02330/0003916 от 08.04.2011 г.,  
220126. г. Минск, пр-т Победителей, 21, тел. 203-45-46