

О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц

Изменения и дополнения:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 2 сентября 2015 г. № 739 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.09.2015, 5/41000) <С21500739>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 июля 2017 г. № 555 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 29.07.2017, 5/43994) <С21700555>;

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 декабря 2023 г. № 933 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.12.2023, 5/52583) <С22300933>

На основании части второй статьи 35 Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 424-З «О Совете Министров Республики Беларусь» и в целях упорядочения в государственных органах и государственных организациях (за исключением дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Беларусь) (далее, если не указано иное, – организации) 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 организаций.

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

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

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

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

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

Руководителями республиканских органов государственного управления и (или) их заместителями, председателями областных (Минского городского) исполнительных комитетов и (или) их заместителями, управляющими делами прямая телефонная линия проводится по графику вторую субботу каждого месяца с 9.00 до 12.00.

Руководителями районных, городских исполнительных комитетов, местных администраций районов в городах и (или) их заместителями, управляющими делами прямая телефонная линия проводится по графику каждую субботу с 9.00 до 12.00.

Начальниками структурных подразделений республиканских органов государственного управления (далее – начальник структурного подразделения) по решению руководителей этих органов прямые телефонные линии по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме проводятся каждую субботу с 9.00 до 12.00, за исключением второй субботы месяца.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений, прямые телефонные линии могут проводиться чаще и более продолжительное время.

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

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

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

Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии может быть прекращен, если:

гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение;

имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц;

1.6. при обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;

1.7. в ходе прямой телефонной линии гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации, а в ходе прямой телефонной линии, проводимой начальником структурного подразделения, – в пределах его компетенции.

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

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

В случае если в обращении, поступившем в ходе прямой телефонной линии, поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции начальника структурного подразделения, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

Обращения, указанные в частях первой–третьей настоящего подпункта, не подлежат регистрации;

1.9. обращения, не разрешенные в ходе прямой телефонной линии, подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.

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

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

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

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

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к

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

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу граждан и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации;

1.9². ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

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

**Регистрационно-контрольная карточка
обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии**

_____ (должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и инициалы)

№ _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) _____

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон (при необходимости) _____

Наименование юридического лица и его место нахождения (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 сформирован в дело № _____ л.

УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

15 октября 2007 г. № 498

О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц

Изменения и дополнения:

Указ Президента Республики Беларусь от 18 июня 2009 г. № 323 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 149, 1/10795) <P30900323>;

Указ Президента Республики Беларусь от 11 декабря 2009 г. № 622 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 302, 1/11207) <P30900622>;

Указ Президента Республики Беларусь от 22 марта 2011 г. № 119 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 36, 1/12439) <P31100119>;

Указ Президента Республики Беларусь от 5 апреля 2012 г. № 157 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 42, 1/13425) <P31200157>;

Указ Президента Республики Беларусь от 29 ноября 2013 г. № 529 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 30.11.2013, 1/14649) <P31300529>;

Указ Президента Республики Беларусь от 24 июля 2014 г. № 368 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 29.07.2014, 1/15187) <P31400368>;

Указ Президента Республики Беларусь от 1 сентября 2014 г. № 426 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 05.09.2014, 1/15259) <P31400426>;

Указ Президента Республики Беларусь от 13 ноября 2014 г. № 524 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 15.11.2014, 1/15399) <P31400524>;

Указ Президента Республики Беларусь от 25 декабря 2014 г. № 615 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 30.12.2014, 1/15537) <P31400615>;

Указ Президента Республики Беларусь от 27 апреля 2016 г. № 157 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 29.04.2016, 1/16392) <P31600157> - внесены изменения и дополнения, вступившие в силу 30 апреля 2016 г., за исключением изменений и дополнений, которые вступят в силу 1 июля 2016 г.;

Указ Президента Республики Беларусь от 27 апреля 2016 г. № 157 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 29.04.2016, 1/16392) <P31600157> - внесены изменения и дополнения, вступившие в силу 30 апреля 2016 г. и 1 июля 2016 г.;

Указ Президента Республики Беларусь от 3 июня 2016 г. № 188 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 07.06.2016, 1/16439) <P31600188>;

Указ Президента Республики Беларусь от 23 декабря 2016 г. № 482 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.12.2016, 1/16810) <P31600482>;

Указ Президента Республики Беларусь от 9 октября 2017 г. № 365 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 11.10.2017, 1/17302) <P31700365>;

Указ Президента Республики Беларусь от 10 декабря 2018 г. № 474 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 12.12.2018, 1/18064) <P31800474>;

Указ Президента Республики Беларусь от 26 декабря 2019 г. № 485 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 01.01.2020, 1/18756) <P31900485>;

Указ Президента Республики Беларусь от 6 января 2021 г. № 9 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 07.01.2021, 1/19446) <P32100009>;

Указ Президента Республики Беларусь от 25 мая 2021 г. № 196 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 28.05.2021, 1/19701) <P32100196>;

Указ Президента Республики Беларусь от 14 ноября 2022 г. № 405 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 17.11.2022, 1/20609) <P32200405>;

Указ Президента Республики Беларусь от 23 июня 2023 г. № 180 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 28.06.2023, 1/20899) <P32300180>;

Указ Президента Республики Беларусь от 14 ноября 2023 г. № 353 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 16.11.2023, 1/21098) <P32300353>

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 иных 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. исключен.

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.

4. Исключен.

5. Исключен.

6. Исключен.

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

Персональную ответственность за организацию личного приема лиц, указанных в части первой настоящего пункта, в установленное законодательством время несут руководители республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов.

8. Исключен.

8¹. Исключен.

9. Вышестоящие органы при осуществлении управления деятельностью подчиненных (входящих в состав, систему) организаций анализируют эффективность работы с обращениями и вырабатывают предложения о ее повышении.

При этом анализ эффективности работы с обращениями в отношении:

структурных подразделений областных, Минского городского исполнительных комитетов, осуществляющих государственно-властные полномочия в определенной отрасли (сфере деятельности), проводится 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), проводится 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.

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

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

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

УТВЕРЖДЕНО

Указ Президента
Республики Беларусь
15.10.2007 № 498
(в редакции Указа Президента
Республики Беларусь
26.12.2019 № 485)

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 осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере сельского хозяйства и продовольствия структурные подразделения районных исполнительных комитетов	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере сельского хозяйства и продовольствия структурные подразделения областных исполнительных комитетов Министерство сельского хозяйства и продовольствия
2. Труд, занятость и социальная защита, в том числе:	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере труда, занятости и социальной защиты структурные подразделения:	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере труда, занятости и социальной защиты структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
условия и охрана труда, оплата труда, защита трудовых прав работников, социальное партнерство, иные вопросы в сфере трудовых правоотношений	местных администраций районов в городах районных исполнительных комитетов городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	областные, Минское городское управления Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты
назначение и выплата пособий, пенсий, иных социальных выплат, государственное социальное страхование	Минского городского исполнительного комитета	Фонд социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты
предоставление государственной адресной социальной помощи, государственное социальное обеспечение, иные вопросы социального обеспечения граждан	городские, районные, районные в городах отделы (секторы) областных, Минского городского управлений Фонда социальной защиты населения Министерства труда и социальной защиты	областные управления Департамента государственной инспекции труда Министерства труда и социальной защиты
содействие занятости граждан, проведение общественных оплачиваемых работ, назначение и выплата пособий по безработице, иные вопросы в сфере занятости	межрайонные отделы, областные и Минское городское управления Департамента государственной инспекции труда Министерства труда и социальной защиты	Департамент государственной инспекции труда Министерства труда и социальной защиты
обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области оплаты труда, пенсионного обеспечения, социальной поддержки и социального обслуживания		Министерство труда и социальной защиты
демографическая безопасность, улучшение социально-экономических условий жизнедеятельности семьи		
3. Архитектура, градостроительство и строительство, в том числе:		
выдача разрешительной документации в сфере архитектуры, градостроительства и строительства	сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты	осуществляющие государственно-властные полномочия в области архитектурной, градостроительной и строительной деятельности структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
размещение объектов строительства на соответствующей территории	осуществляющие государственно-властные полномочия в области архитектурной, строительной и градостроительной деятельности структурные подразделения:	
индивидуальное и коллективное жилищное строительство	местных администраций районов в г. Минске районных исполнительных комитетов	

	городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	
государственный строительный надзор	специализированная инспекция Департамента контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации инспекции Департамента контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации по областям и г. Минску	Департамент контроля и надзора за строительством Государственного комитета по стандартизации Государственный комитет по стандартизации
вопросы в сфере строительства	сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты	осуществляющие государственно-властные полномочия в области архитектурной, градостроительной и строительной деятельности структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
предоставление государственной поддержки при строительстве (реконструкции) или приобретении жилых помещений	осуществляющие государственно-властные полномочия в области архитектурной, градостроительной и строительной деятельности структурные подразделения:	Министерство архитектуры и строительства
организация и застройка территорий садоводческих товариществ	местных администраций районов в г. Минске районных исполнительных комитетов городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	
4. Торговое и бытовое обслуживание и оказание услуг населению, в том числе:	сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере торговли и услуг структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
защита прав потребителей, за исключением защиты прав потребителей услуг, оказываемых микрофинансовыми, лизинговыми организациями, операторами сервисов онлайн-заимствования, поставщиками платежных услуг, а также банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями при осуществлении банковских операций	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере торговли и услуг структурные подразделения: местных администраций районов в г. Минске районных исполнительных комитетов городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	Министерство антимонопольного регулирования и торговли
развитие торговли и сферы услуг на соответствующей территории		
обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области торговли и бытового обслуживания		
5. Услуги, оказываемые микрофинансовыми, лизинговыми организациями, операторами сервисов онлайн-заимствования, поставщиками платежных услуг, банками и небанковскими кредитно-финансовыми организациями при осуществлении банковских операций, в том числе защита прав потребителей указанных услуг	—	Национальный банк

<p>6. Здравоохранение, в том числе:</p> <p>работа организаций здравоохранения на соответствующей территории и качество оказания медицинской помощи населению</p> <p>обеспечение лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения и медицинской техникой</p> <p>обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области здравоохранения</p> <p>санитарно-эпидемиологическое благополучие населения</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере здравоохранения структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p> <p>областные центры гигиены, эпидемиологии и общественного здоровья</p> <p>Минский городской центр гигиены и эпидемиологии</p>	<p>Министерство здравоохранения</p>
<p>7. Образование, в том числе:</p> <p>обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области образования</p> <p>функционирование учреждений образования на соответствующей территории и качество образования</p> <p>создание условий для реализации гражданами, проживающими на соответствующей территории, права на образование в соответствии с законодательством</p> <p>установление опеки и попечительства над несовершеннолетними</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты</p> <p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере образования структурные подразделения:</p> <p>местных администраций районов в городах</p> <p>районных исполнительных комитетов</p> <p>городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере образования структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p> <p>Министерство образования</p>
<p>8. Культура, в том числе:</p> <p>создание государственных организаций культуры и содействие развитию их материально-технической базы</p> <p>реализация государственных минимальных социальных стандартов в сфере культуры</p> <p>содействие созданию, распространению и (или) популяризации субъектами культурной деятельности культурных ценностей, организации и проведению культурных мероприятий, реализации культурных проектов</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты</p> <p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере культуры структурные подразделения:</p> <p>местных администраций районов в городах</p> <p>районных исполнительных комитетов</p> <p>городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере культуры структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p> <p>Министерство культуры</p>
<p>9. Физическая культура, спорт и туризм, в том числе:</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере спорта и туризма структурные подразделения</p>

<p>деятельность в сфере туризма, включая агроэкотуризм, вовлечение граждан в занятия физической культурой и спортом</p> <p>строительство и содержание физкультурно-спортивных сооружений</p> <p>обеспечение функционирования государственных организаций физической культуры и спорта</p> <p>проведение спортивных, спортивно-массовых мероприятий</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере спорта и туризма структурные подразделения:</p> <p>местных администраций районов в городах</p> <p>районных исполнительных комитетов</p> <p>городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов</p>	<p>областных, Минского городского исполнительных комитетов</p> <p>Министерство спорта и туризма</p>
<p>10. Жилищно-коммунальное хозяйство и благоустройство территории, в том числе:</p> <p>обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области жилищно-коммунального хозяйства</p> <p>обеспечение развития жилищного фонда и жилищного хозяйства</p> <p>использование и содержание государственного и частного жилищных фондов</p> <p>ведение учета граждан, нуждающихся в улучшении жилищных условий</p> <p>обеспечение целевого использования и сохранности жилых помещений государственного жилищного фонда</p> <p>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</p> <p>создание условий для обеспечения граждан жильем на соответствующей территории</p> <p>обращение и использование именных приватизационных чеков «Жилье»</p>	<p>организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющие жилищно-коммунальные услуги</p> <p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты</p> <p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере жилищно-коммунального, городского хозяйства, благоустройства структурные подразделения:</p> <p>местных администраций районов в городах</p> <p>районных исполнительных комитетов</p> <p>городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере жилищно-коммунального хозяйства структурные подразделения областных исполнительных комитетов, осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере городского хозяйства структурное подразделение Минского городского исполнительного комитета</p> <p>Министерство жилищно-коммунального хозяйства</p>
<p>11. Обеспечение безопасности в связи с катастрофой на Чернобыльской АЭС, в том числе:</p>	<p>местные администрации районов в городах</p> <p>районные исполнительные комитеты</p>	<p>Департамент по ядерной и радиационной безопасности Министерства по чрезвычайным ситуациям</p>

вопросы обеспечения безопасности в связи с катастрофой на Чернобыльской АЭС	городские (городов областного подчинения) исполнительные комитеты областные, Минский городской исполнительные комитеты	Министерство по чрезвычайным ситуациям
обоснованность предоставления гражданам, пострадавшим от катастрофы на Чернобыльской АЭС, социальных льгот, прав и гарантий, предусмотренных законодательством		
12. Правопорядок, в том числе:		
безопасность дорожного движения	управления, отделы внутренних дел городских, районных исполнительных комитетов (местных администраций районов в городах)	главное управление внутренних дел Минского городского исполнительного комитета, управления внутренних дел областных исполнительных комитетов
приобретение и прекращение гражданства Республики Беларусь, выезд из Республики Беларусь и въезд в Республику Беларусь, временное пребывание, временное и постоянное проживание иностранных граждан и лиц без гражданства в Республике Беларусь, предоставление статуса беженца, дополнительной защиты, убежища и временной защиты в Республике Беларусь, внешняя трудовая миграция	управления Департамента исполнения наказаний Министерства внутренних дел по областям, по г. Минску и Минской области	Департамент исполнения наказаний Министерства внутренних дел Министерство внутренних дел
исполнение уголовных наказаний		
оборот гражданского оружия		
13. Сфера юстиции, в том числе:		
регистрация актов гражданского состояния	сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты отделы записи актов гражданского состояния местных администраций районов в городах, районных исполнительных комитетов отделы записи актов гражданского состояния, дома (дворцы) гражданских обрядов городских, в том числе городов областного подчинения, исполнительных комитетов	главные управления юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов Министерство юстиции
организация работы органов принудительного исполнения	руководители органов принудительного исполнения, главные управления юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов	Министерство юстиции
соблюдение законодательства о нотариате, об адвокатуре, об оказании юридических услуг, об осуществлении риэлтерской деятельности	главные управления юстиции областных, Минского городского исполнительных комитетов (за исключением вопросов соблюдения законодательства об адвокатуре)	Министерство юстиции
государственная регистрация и ликвидация (прекращение деятельности) субъектов хозяйствования	областные исполнительные комитеты, другие местные исполнительные и распорядительные органы в случае делегирования им областными исполнительными комитетами своих полномочий, Брестский, Витебский, Гомельский, Гродненский, Минский и Могилевский городские исполнительные комитеты, администрации	Министерство юстиции Министерство финансов Национальный банк

районов в городах в случае делегирования им названными городскими исполнительными комитетами своих полномочий

Министерство юстиции, Министерство финансов, Национальный банк

администрации свободных экономических зон, администрация Китайско-Белорусского индустриального парка «Великий камень»

архивное дело и делопроизводство

областные и зональные

государственные архивы

осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере архивного дела и делопроизводства структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов

республиканские архивные учреждения

территориальные (городские или районные) архивы местных исполнительных и распорядительных органов

осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере архивного дела и делопроизводства структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов

Министерство юстиции

Департамент по архивам и делопроизводству Министерства юстиции

Министерство юстиции

городские (городов областного подчинения), районные исполнительные комитеты

областные, Минский городской исполнительные комитеты

14. Судебная деятельность, в том числе вопросы организации работы:

районных (городских) судов

председатели соответствующих судов

областные (Минский городской) суды, Верховный Суд Республики Беларусь

областных (Минского городского) судов, экономических судов областей (г. Минска)

председатели соответствующих судов

Верховный Суд Республики Беларусь

15. Сфера организации и обеспечения оказания юридической помощи, в том числе:

вопросы нотариальной деятельности (за исключением обжалования законности совершенных нотариусами нотариальных действий или отказа в их совершении)

областные, Минская городская нотариальные палаты Белорусской нотариальной палаты

Белорусская нотариальная палата

вопросы адвокатской деятельности

областные, Минская городская коллегии адвокатов

Белорусская республиканская коллегия адвокатов

16. Энергетика и топливо, включая вопросы:

газоснабжения

производственные республиканские унитарные предприятия «Брестоблгаз», «Витебскоблгаз», «Гроднооблгаз», «Мингаз», «Минскоблгаз», «Могилевоблгаз», республиканское производственное унитарное предприятие «Гомельоблгаз», их структурные подразделения

государственное производственное объединение по топливу и газификации «Белтопгаз»

Министерство энергетики

структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов

электроснабжения	<p>государственное учреждение «Государственный энергетический и газовый надзор»</p> <p>республиканские унитарные предприятия электроэнергетики «Брестэнерго», «Витебскэнерго», «Гомельэнерго», «Гродноэнерго», «Минскэнерго», «Могилевэнерго», их филиалы «Электрические сети», «Энергосбыт», структурные подразделения филиалов</p> <p>структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p>	<p>Министерство энергетики</p> <p>государственное производственное объединение электроэнергетики «Белэнерго»</p> <p>Министерство энергетики</p>
теплоснабжения	<p>государственное учреждение «Государственный энергетический и газовый надзор»</p> <p>республиканские унитарные предприятия электроэнергетики «Брестэнерго», «Витебскэнерго», «Гомельэнерго», «Гродноэнерго», «Минскэнерго», «Могилевэнерго», их филиалы «Тепловые сети», «Энергосбыт», структурные подразделения филиалов</p> <p>структурные подразделения районных, городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов</p> <p>структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p>	<p>Министерство энергетики</p> <p>государственное производственное объединение электроэнергетики «Белэнерго»</p> <p>Министерство жилищно-коммунального хозяйства</p> <p>Министерство энергетики</p>
обеспечения твердым топливом	<p>государственное учреждение «Государственный энергетический и газовый надзор»</p> <p>городская, районная топливоснабжающая организация</p>	<p>Министерство энергетики</p> <p>структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p>
<p>17. Транспорт и коммуникации, в том числе:</p> <p>обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области транспорта</p> <p>принятие мер по надлежащему транспортному обслуживанию населения на соответствующей территории</p> <p>использование автомобильных дорог на соответствующей территории</p> <p>государственный технический осмотр транспортных средств</p>	<p>операторы перевозок пассажиров</p> <p>предприятия республиканских и местных автомобильных дорог</p> <p>местные администрации районов в городах</p> <p>районные исполнительные комитеты</p> <p>городские (городов областного подчинения) исполнительные комитеты</p> <p>республиканское унитарное сервисное предприятие «Белтехосмотр»</p>	<p>областные, Минский городской исполнительные комитеты</p> <p>Министерство транспорта и коммуникаций</p>
<p>18. Молодежная политика, в том числе:</p> <p>развитие молодежных организаций</p> <p>проведение мероприятий в области государственной молодежной политики</p> <p>содействие в получении социальных льгот, прав и гарантий,</p>	<p>сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты</p> <p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения:</p> <p>местных администраций районов в городах</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p> <p>Министерство образования</p>

предусмотренных законодательством для молодежи	районных исполнительных комитетов	
	городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	
19. Взаимоотношения государства с религиозными организациями, общественными объединениями граждан, относящих себя к национальным меньшинствам, в том числе:	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов	Уполномоченный по делам религий и национальностей
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		
20. Экономика, финансы, исчисление и уплата обязательных платежей в бюджет в случаях, установленных актами Президента Республики Беларусь	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере экономики и финансов структурные подразделения:	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере экономики и финансов структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
	местных администраций районов в городах	Министерство экономики
	районных исполнительных комитетов	Министерство финансов
	городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	
21. Предпринимательская и ремесленная деятельность (вопросы, не связанные с налогообложением)	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере экономики структурные подразделения:	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере экономики структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
	местных администраций районов в городах	Министерство экономики
	районных исполнительных комитетов	
	городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	
22. Экономическая несостоятельность (банкротство), деятельность антикризисных управляющих	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере экономики структурные подразделения:	осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере экономики структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов
	местных администраций районов в городах	Министерство экономики
	районных исполнительных комитетов	
	городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов	
23. Предпринимательская деятельность (вопросы, связанные с налогообложением), порядок приема средств платежа при продаже товаров, выполнении работ, оказании услуг, использования кассового и иного оборудования при приеме средств платежа, игорный бизнес, производство и оборот алкогольной, непившевой	инспекции Министерства по налогам и сборам по областям и г. Минску	Министерство по налогам и сборам

спиртосодержащей продукции, непищевого этилового спирта и табачных изделий, оборот табачного сырья, маркировка товаров унифицированными контрольными знаками или средствами идентификации

24. Налогообложение (разъяснение налогового законодательства), исчисление и уплата обязательных платежей в бюджет, в том числе государственные целевые бюджетные фонды, в случаях, когда в соответствии с законодательными актами налоговые органы в отношении таких платежей пользуются правами и исполняют обязанности, установленные налоговым законодательством, декларирование физическими лицами доходов и имущества

25. Распоряжение государственным имуществом и его приватизация

26. Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним

27. Землеустройство и землепользование

28. Военная служба, в том числе:

исполнение гражданами воинской обязанности (воинский учет, призыв на военную службу, выдача гражданину в отношении которого принято решение о замене воинской службы на альтернативную службу, направления в орган по труду, занятости и социальной защите по месту жительства гражданина и информирование об этом Министерства труда и социальной защиты и органа по труду, занятости

инспекции Министерства по налогам и сборам по районам, городам, районам в городах

сельские, поселковые, городские (городов районного подчинения) исполнительные комитеты

городские (городов областного подчинения) исполнительные комитеты

районные исполнительные комитеты

комитеты государственного имущества областных, Минского городского исполнительных комитетов

территориальные организации по государственной регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним

сельские, поселковые исполнительные комитеты

осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере землеустройства структурные подразделения городских (городов областного подчинения), районных исполнительных комитетов

военные комиссариаты района (города) (обособленные подразделения военных комиссариатов), воинские части, военные учебные заведения, организации Вооруженных Сил

органы государственной безопасности

инспекции Министерства по налогам и сборам по областям и г. Минску

Министерство по налогам и сборам

областные, Минский городской исполнительные комитеты
Государственный комитет по имуществу

научно-производственное государственное республиканское унитарное предприятие «Национальное кадастровое агентство»

Государственный комитет по имуществу

осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере землеустройства структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов

Государственный комитет по имуществу

военные комиссариаты областей, г. Минска
Министерство обороны

Комитет государственной безопасности

и социальной защите по месту жительства гражданина, 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

29. Альтернативная служба, в том числе:
- | | | |
|--|---|--|
| направление на альтернативную службу | районные, городские (городов областного подчинения) исполнительные комитеты | областные, Минский городской исполнительные комитеты |
| прохождение альтернативной службы | осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере труда, занятости и социальной защиты структурные подразделения: | осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере труда, занятости и социальной защиты структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов |
| применение законодательства об альтернативной службе | районных, городских исполнительных комитетов
Минского городского исполнительного комитета
администрации районов в г. Минске | Министерство труда и социальной защиты |
30. Связь и информатизация, в том числе:
- | | | |
|---|--|---|
| обеспечение государственных минимальных социальных стандартов в области связи | республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком»
республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта» | Министерство связи и информатизации |
| иные вопросы в области связи и информатизации | | |
| оказание услуг почтовой связи и электросвязи | городские, районные узлы почтовой связи, филиалы республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта», производство «Минская почта» республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта», операторы почтовой связи (кроме республиканского унитарного предприятия почтовой связи «Белпочта»), районные узлы электросвязи, узлы электросвязи, зональные узлы электросвязи | республиканское унитарное предприятие почтовой связи «Белпочта»
республиканское унитарное предприятие электросвязи «Белтелеком»
Министерство связи и информатизации |

	<p>филиалы республиканского унитарного предприятия электросвязи «Белтелеком», операторы электросвязи, поставщики услуг электросвязи (кроме республиканского унитарного предприятия электросвязи «Белтелеком»)</p>	
<p>территории функционирования систем кабельного телевидения</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения:</p> <ul style="list-style-type: none"> местных администраций районов в городах районных исполнительных комитетов городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов 	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p>
<p>31. Охрана окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов</p>	<p>городские и районные инспекции природных ресурсов и охраны окружающей среды, областные, Минский городской комитеты природных ресурсов и охраны окружающей среды</p> <p>государственные организации, подчиненные Министерству природных ресурсов и охраны окружающей среды</p>	<p>Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды</p>
<p>32. Использование, охрана, защита и воспроизводство лесов</p>	<p>юридические лица, ведущие лесное хозяйство, – государственные лесохозяйственные учреждения, подчиненные Министерству лесного хозяйства, государственные лесохозяйственные учреждения, подчиненные Министерству обороны, экспериментальные лесные базы, подчиненные Национальной академии наук Беларуси, учебно-опытные лесхозы, подчиненные Министерству образования, государственные природоохранные учреждения, осуществляющие управление заповедниками и национальными парками, лесохозяйственные организации, подчиненные Управлению делами Президента Республики Беларусь, государственное природоохранное научно-исследовательское учреждение «Полесский государственный радиационно-экологический заповедник», подчиненное Министерству природных ресурсов и охраны окружающей среды, организации, подчиненные городским (городов областного подчинения и г. Минска) исполнительным и распорядительным органам, в компетенцию которых входит ведение лесопаркового хозяйства</p>	<p>государственные производственные лесохозяйственные объединения, подчиненные Министерству лесного хозяйства</p> <p>Министерство лесного хозяйства</p> <p>Министерство обороны</p> <p>Национальная академия наук Беларуси</p> <p>Министерство образования</p> <p>Управление делами Президента Республики Беларусь</p> <p>Министерство природных ресурсов и охраны окружающей среды</p> <p>городские (городов областного подчинения и г. Минска) исполнительные комитеты</p>
<p>33. Сфера массовой информации, издательской, полиграфической деятельности, деятельности по распространению печатных изданий и продукции средств массовой информации</p>	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения:</p> <ul style="list-style-type: none"> местных администраций районов в городах районных исполнительных комитетов городских (городов областного подчинения) исполнительных комитетов 	<p>осуществляющие государственно-властные полномочия в сфере идеологической работы и по делам молодежи структурные подразделения областных, Минского городского исполнительных комитетов</p> <p>Министерство информации</p>
<p>34. Страхование, в том числе: страховая деятельность</p>	<p>–</p>	<p>Министерство финансов</p>

применение законодательства
о страховании

страховые выплаты по видам
обязательного страхования

медицинское страхование

страхование имущества юридических
лиц и граждан, другие виды
добровольного страхования

35. Деятельность организаций
застройщиков, гаражно-строительных
кооперативов и кооперативов,
осуществляющих эксплуатацию
автомобильных стоянок, садоводческих
товариществ, дачных кооперативов

местные администрации районов в городах
районные исполнительные комитеты

областные, Минский городской исполнительные комитеты

городские (городов областного подчинения) исполнительные
комитеты

36. Реализация законодательства о книге
замечаний и предложений

структурные подразделения по работе с обращениями граждан
и юридических лиц:

областные, Минский городской исполнительные комитеты

местных администраций районов в городах

районных исполнительных комитетов

городских (городов областного подчинения) исполнительных
комитетов

областных, Минского городского исполнительных комитетов

ПЕРЕЧЕНЬ

**государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах
жизнедеятельности населения**

[Дизайн —](#)

© [Национальный центр законодательства и правовой информации Республики Беларусь](#), 2003-2024

Источник: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=P30700498> – Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь

Об обращениях граждан и юридических лиц

Принят Палатой представителей 24 июня 2011 года

Одобрено Советом Республики 30 июня 2011 года

Изменения и дополнения:

Закон Республики Беларусь от 15 июля 2015 г. № 306-З (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 22.07.2015, 2/2304) <Н11500306>;

Закон Республики Беларусь от 17 июля 2020 г. № 50-З (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 23.07.2020, 2/2769) <Н12000050>;

Закон Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 01.07.2022, 2/2896) <Н12200176>;

Закон Республики Беларусь от 17 июля 2023 г. № 284-З (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 21.07.2023, 2/3004) <Н12300284>

ГЛАВА 1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

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

государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

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, поданное посредством системы учета и обработки обращений;

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

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

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

повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по

одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, – замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых 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 административных процедурах, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Законодательством о конституционном судопроизводстве могут устанавливаться особенности подачи и рассмотрения обращений.

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 реализуют право на обращение путем подачи (внесения): письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации; замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели реализуют право на обращение путем подачи:

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации.

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, наносить ущерб национальной безопасности и интересам общества и государства, создавать препятствия законной деятельности организаций.

Статья 4. Представительство заявителей при реализации права на обращение

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

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

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

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

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

Статья 5. Гарантии прав заявителей

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

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

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

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

Статья 6. Личный прием

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

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

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

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), а также может размещаться в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет.

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 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 их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;
- представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;
- отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;
- получать ответы (уведомления) на обращения;
- обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;
- применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием;
- осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 8. Обязанности заявителей

Заявители обязаны:

- соблюдать требования настоящего Закона;
- подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;
- вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;
- своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения;
- исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными законодательными актами.

Статья 8¹. Права организаций, индивидуальных предпринимателей

Организации, индивидуальные предприниматели имеют право:

- запрашивать в установленном порядке документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;
- обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;
- осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

Статья 9. Обязанности организаций, индивидуальных предпринимателей

Организации, индивидуальные предприниматели обязаны:

- обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;
- не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;
- принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;
- принимать законные и обоснованные решения;
- информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Законом;
- принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;
- обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;
- решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

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

представлять в пятнадцатидневный срок документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, организациям, индивидуальным предпринимателям, запросившим такие документы (их копии) и (или) сведения. Требования настоящего абзаца не распространяются на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами;

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), посредством почтовой связи, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 11. Сроки подачи обращений

1. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

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

В случае, если срок, указанный в части первой настоящего пункта, пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или индивидуального предпринимателя, и жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим Законом.

Статья 12. Требования, предъявляемые к обращениям

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

2. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в пункте 4 настоящей статьи, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

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

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

4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Статья 13. Прием и регистрация обращений

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

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

2. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

Статья 14. Рассмотрение обращений по существу

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

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

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

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

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

3. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

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, требованиям, установленным законодательством о конституционном судопроизводстве;

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

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

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

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

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

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 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;

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

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

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

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

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

Статья 16. Отзыв обращения

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

2. В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Статья 17. Сроки при рассмотрении обращений

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

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

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

Сроки рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений индивидуального предпринимателя, а также обращений, направленных депутату Палаты представителей, члену Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь, депутату местного Совета депутатов, которые отсутствуют в связи с отпуском, временной нетрудоспособностью, служебной командировкой, исчисляются со дня, следующего за днем окончания отпуска, временной нетрудоспособности, служебной командировки.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Статья 19. Расходы, связанные с рассмотрением обращений

1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

2. Расходы, понесенные организациями, индивидуальными предпринимателями в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения (суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения), могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

3. Порядок расчета расходов, указанных в пункте 2 настоящей статьи, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

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), а также на официальных сайтах организаций в глобальной компьютерной сети Интернет.

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

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

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

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

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

ГЛАВА 3

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 21. Рассмотрение повторных обращений

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

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

Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений

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

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

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

Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений

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

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

1. Книга замечаний и предложений ведется в организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах, определяемых Советом Министров Республики Беларусь.

Книга замечаний и предложений также ведется в обособленном подразделении организации, указанной в части первой настоящего пункта, которое расположено вне места ее нахождения, и в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными в части первой настоящего пункта.

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

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

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

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

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

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

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

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

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

Статья 25. Рассмотрение электронных обращений

1. Электронные обращения подаются в государственные органы и иные государственные организации посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьёй.

Предоставление государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно. Использование информационных ресурсов (систем) государственных органов и иных государственных организаций в целях функционирования системы учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Предоставление информации об обращениях из системы учета и обработки обращений без согласия граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, допускается для целей рассмотрения обращений этих граждан, их представителей или юридических лиц вышестоящим организациям, а также другим государственным органам и иным государственным организациям в случаях, предусмотренных законодательными актами.

Порядок внесения государственными органами и иными государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений, порядок предоставления государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям информации из этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

Владелец системы учета и обработки обращений и ее оператор, обеспечивающий в том числе технические условия для функционирования системы учета и обработки обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым–четвертым пункта 2 либо абзацами вторым–пятым пункта 3 статьи 12 настоящего Закона.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями первой–третьей настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 настоящего Закона.

3. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

Статья 25¹. Рассмотрение обращений, носящих массовый характер

1. Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

2. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет информации, предусмотренной пунктом 1 настоящей статьи, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

ГЛАВА 4

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

Статья 26. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений

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

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

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

Статья 28. Обеспечение соблюдения порядка рассмотрения обращений

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

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

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

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., № 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. 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 соответствие 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. 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

Источник: <https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11100300> – Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь