



ПАСТАНОВА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28 июня 2011 г. № 854

г. Мінск

г. Минск

О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц

В целях совершенствования в государственных органах, иных организациях системы учета обращений граждан и юридических лиц, а также упорядочения работы с обращениями, поступившими в ходе ”прямых телефонных линий“ и ”горячих линий“, Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Установить, что:

”прямые телефонные линии“ проводятся руководителями и иными должностными лицами государственных органов, иных организаций в целях разъяснения гражданам и юридическим лицам вопросов в пределах своей компетенции либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью;

”горячие линии“ проводятся руководителями и иными должностными лицами государственных органов, иных организаций по специальным номерам телефонов (за исключением номеров телефонов экстренных служб) в целях сообщения гражданами и юридическими лицами информации по вопросам, требующим принятия государственным органом, иной организацией мер реагирования в пределах своей компетенции.

2. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе ”прямых телефонных линий“ и ”горячих линий“, ведется в государственных органах, иных организациях в порядке, установленном государственным органом, иной организацией, с учетом требований, содержащихся в пункте 3 настоящего постановления.

3. При обращении на ”прямую телефонную линию“ и ”горячую линию“ гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представители юридических лиц – наименование юридического лица и его юридический адрес, фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), изложить суть обращения.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в обращении вопросы, поступившие в ходе ”прямых телефонных линий“ и ”горячих линий“, не относятся к компетенции государственного органа, иной организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какой государственный орган, иную организацию им необходимо обратиться.

Обращения, поступившие в ходе ”прямых телефонных линий“ и ”горячих линий“, отражаются в регистрационно-контрольных карточках по форме согласно приложению к настоящему постановлению и регистрируются в день их поступления с использованием автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках) либо журнальной формы с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной карточки.

После регистрации регистрационно-контрольные карточки передаются на рассмотрение руководителю государственного органа, иной организации (должностному лицу):

для оформления поручения о дальнейшем рассмотрении обращений, не разрешенных в ходе ”прямых телефонных линий“;

для оформления поручения о принятии при необходимости в пределах своей компетенции мер реагирования в отношении обращений, поступивших в ходе ”горячих линий“;

для проставления отметок об исполнении и направлении в дело обращений, разрешенных в ходе ”прямых телефонных линий“, либо если гражданам и юридическим лицам даны разъяснения в соответствии с частью второй настоящего пункта.

О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе ”прямых телефонных линий“, граждане и юридические лица уведомляются в порядке и сроки, предусмотренные для письменных обращений, о чем указывается в регистрационно-контрольных карточках.

Результат рассмотрения обращений, поступивших в ходе ”горячих линий“, указывается только в регистрационно-контрольных карточках.

Ход рассмотрения обращений, поступивших в ходе ”прямых телефонных линий“, информация о направленных по ним ответах, а также сведения о принятых мерах реагирования по обращениям, поступившим в ходе ”горячих линий“, должны своевременно отражаться в формах регистрации таких обращений, предусмотренных частью третьей настоящего пункта.

4. В государственных органах, иных организациях наряду с проведением ”горячих линий“, указанных в абзаце третьем пункта 1 настоящего постановления, допускается организация ежедневных, в том числе тематических, ”горячих линий“ в целях получения гражданами и юридическими лицами ответов в пределах компетенции государственного органа, иной организации на вопросы справочно-консультационного характера, не подлежащие регистрации и учету.

5. Ответственность за организацию работы с обращениями, поступившими в ходе ”прямых телефонных линий“ и ”горячих линий“, а также осуществление контроля за их рассмотрением возлагается на руководителей государственных органов, иных организаций.

6. Дополнить Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях, утвержденное постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 26 мая 2005 г. № 544 ”Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях и о мерах по совершенствованию работы с обращениями граждан“ (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2005 г., № 87, 5/16014), пунктом 10¹ следующего содержания:

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

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

Премьер-министр
Республики Беларусь

М.Мясникович