

**Об утверждении Положения о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям граждан и  
юридических лиц в государственных органах, иных  
организациях, у индивидуальных предпринимателей**

В соответствии с пунктом 2 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей.

2. Государственным органам, иным организациям в целях совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц регулярно, но не реже одного раза в квартал, проводить анализ поступающих обращений в соответствии с требованиями части первой пункта 2 статьи 28 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852).

3. Признать утратившими силу:

постановление 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);

подпункт 1.61 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 2 августа 2006 г. № 990 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Правительства Республики Беларусь и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Республики Беларусь в связи с реорганизацией системы республиканских органов государственного управления» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2006 г., № 146, 5/22839);

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 17 января 2008 г. № 60 «О некоторых вопросах ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2008 г., № 27, 5/26649);

пункт 6 постановления 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).

4. Республиканским органам государственного управления, иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, облисполкомам, Минскому горисполкому привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим постановлением и принять иные меры по его реализации.

5. Настоящее постановление вступает в силу с 22 января 2012 г.

**Премьер-министр Республики Беларусь**

**М.Мясникович**

УТВЕРЖДЕНО

Постановление  
Совета Министров  
Республики Беларусь  
30.12.2011 № 1786

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в  
государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей**

1. Настоящим Положением, разработанным в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., № 83, 2/1852), определяется порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан Республики Беларусь, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – граждане), юридических лиц Республики Беларусь и представительств иностранных организаций (далее – юридические лица), поступившим в государственный орган, иную организацию, к индивидуальному предпринимателю.

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

3. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям заявителей, подлежащим рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, иным обращениям, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

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

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

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

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

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

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

6. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений, осуществляется с использованием одной из регистрационно-контрольных форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной.

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

8. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений граждан и юридических лиц содержит реквизиты согласно приложению.

В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

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

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

10. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам на обращения, в том числе ответам, направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в

книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации, у индивидуального предпринимателя.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

19. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов». Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27. Обращения граждан и юридических лиц и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц, для централизованного формирования дел.

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

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

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

29. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

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

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

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

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

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

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

Приложение  
к Положению о порядке ведения  
делопроизводства по обращениям  
граждан и юридических лиц в  
государственных органах, иных  
организациях, у индивидуальных  
предпринимателей

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации  
обращений граждан и юридических лиц**

Регистрационный индекс № \_\_\_\_\_

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина \_\_\_\_\_

Адрес места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы) гражданина,  
адрес электронной почты, контактный телефон \_\_\_\_\_

Наименование и место нахождения юридического лица, адрес электронной почты,  
контактный телефон \_\_\_\_\_

Форма подачи обращения \_\_\_\_\_

Дата поступления обращения \_\_\_\_\_

Количество листов обращения \_\_\_\_\_

Количество листов приложений \_\_\_\_\_

Даты, индексы\* повторных обращений \_\_\_\_\_

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма \_\_\_\_\_

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Резолюция \_\_\_\_\_

Исполнитель \_\_\_\_\_ Срок исполнения \_\_\_\_\_

Документ направлен на исполнение \_\_\_\_\_

Дата направления \_\_\_\_\_ Срок исполнения \_\_\_\_\_ Дата исполнения \_\_\_\_\_

Ход рассмотрения \_\_\_\_\_

Отметка о выдаче предписания и его исполнении \_\_\_\_\_

Результат рассмотрения обращения \_\_\_\_\_

Дата ответа заявителю \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема \_\_\_\_\_

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

Документ подшит в дело № \_\_\_\_\_

\*Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.