**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 23 ИЮЛЯ 2012 Г. № 667 «О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»**

**Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**23 июля 2012 г. N 667**

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

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

1. Установить, что:

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

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

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

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

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

1.3. "прямая телефонная линия" проводится:

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

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

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

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

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

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

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

1.6. при обращении на "прямую телефонную линию" гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения;

1.7. в ходе "прямой телефонной линии" гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по [форме](file:///C%3A%5CUsers%5CArfey_2%5CDocuments%5C%3D%D1%80%D0%B0%D0%B1%D0%BE%D1%82%D1%8B%5C%3D%D0%B2%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%86%D0%B5%D1%81%D1%81%D0%B5%5C%D1%82%D0%B5%D0%BA%D1%83%D1%89%D0%B8%D0%B5%5C7-ya.by%5C%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8B%20%D0%B4%D0%BB%D1%8F%20%D1%81%D0%B0%D0%B9%D1%82%D0%B0%5CODNO%20OKNO%5C%D0%9D%D0%9E%D0%A0%D0%9C%D0%90%D0%A2%D0%98%D0%92%D0%9D%D0%AB%D0%95%20%D0%94%D0%9E%D0%9A%D0%A3%D0%9C%D0%95%D0%9D%D0%A2%D0%AB%20%D0%BE%D0%B1%D1%80%D0%B0%D1%89%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B6%D0%B4%D0%B0%D0%BD.doc#Par42) согласно приложению;

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

1.9. о результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе "прямой телефонной линии", граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений в организации.

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

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

2. Признать утратившим силу постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 июня 2011 г. N 854 "О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2011 г., N 75, 5/34057).

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

|  |  |
| --- | --- |
| Премьер-министр Республики Беларусь | М.Мясникович |