

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**23 июля 2012 г. N 667**

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

(в ред. постановлений Совмина от 02.09.2015 N 739,  
от 26.07.2017 N 555, от 22.12.2023 N 933, от 30.09.2024 N 719)

На основании части второй статьи 35 Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. N 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:**

(преамбула в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

1. Установить, что:

1.1. организация проведения горячих линий и прямых телефонных линий по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам осуществляется руководителями организаций.  
(часть первая пп. 1.1 в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

Граждане и юридические лица обращаются на горячую линию организации по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с ее деятельностью.  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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;  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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;  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(часть вторая пп. 1.3 в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(часть третья пп. 1.3 введена постановлением Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(часть четвертая пп. 1.3 введена постановлением Совмина от 22.12.2023 N 933)

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений, прямые телефонные линии могут проводиться чаще и более продолжительное время.  
(часть пятая пп. 1.3 введена постановлением Совмина от 22.12.2023 N 933)

Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе прямой телефонной линии, ведется в организациях в порядке, установленном руководителем организации, с учетом требований настоящего постановления; (в ред. постановлений Совмина от 02.09.2015 N 739, от 22.12.2023 N 933)

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; (в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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. (в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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; (часть вторая пп. 1.5 в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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; (пп. 1.6 в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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. (часть первая пп. 1.7 в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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; (в ред. постановления Совмина от 26.07.2017 N 555)

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 ред. постановлений Совмина от 26.07.2017 N 555, от 22.12.2023 N 933)

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. (часть вторая пп. 1.8. введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555; в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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. (часть третья пп. 1.8 введена постановлением Совмина от 22.12.2023 N 933)

Обращения, указанные в частях первой - третьей настоящего подпункта, не подлежат регистрации; (часть четвертая пп. 1.8 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555; в ред. постановления Совмина от

1.9. обращения, не разрешенные в ходе прямой телефонной линии, подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.  
(часть первая пп. 1.9 в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(часть третья пп. 1.9 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555; в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день;  
(часть четвертая пп. 1.9 введена постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

1.9-1. обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, 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;  
(в ред. постановления Совмина от 30.09.2024 N 719)

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. N 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц";  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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;  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.  
(абзац введен постановлением Совмина от 22.12.2023 N 933)

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;  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)  
(пп. 1.9-1 введен постановлением Совмина от 26.07.2017 N 555)

1.9-2. 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";  
(пп. 1.9-2 введен постановлением Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

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.

(в ред. постановления Совмина от 22.12.2023 N 933)

Форма

**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 N \_\_\_\_\_ л.