Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов

Республики Беларусь 30 июня 2011 г. N 5/34057

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

28 июня 2011 г. N 854

О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

(в ред. постановления Совмина от 30.12.2011 N 1786)

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. Утратил силу.

(п. 6 утратил силу с 22 января 2012 года. - Постановление Совмина от 30.12.2011 N 1786)

(см. текст в предыдущей редакции)

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

Премьер-министр Республики Беларусь М.Мясникович

Приложение

к постановлению

Совета Министров

Республики Беларусь

28.06.2011 N 854

Форма

 Регистрационно-контрольная карточка

 N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (регистрационный индекс)

 Фамилия, собственное имя, отчество (при его наличии) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Адрес места жительства и (или) работы (учебы), контактный телефон (при

необходимости) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Наименование юридического лица и его юридический адрес (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 подшит в дело N \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ л.