

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

26 июля 2017 г. № 555

**О внесении дополнений и изменений в постановление
Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля
2012 г. № 667**

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

1. Внести в пункт 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27.07.2012, 5/36006) следующие дополнения и изменения:

1.1. подпункт 1.5 дополнить частью второй следующего содержания:

«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;»;

1.2. подпункт 1.6 дополнить частью второй следующего содержания:

«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, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении;»;

1.3. часть вторую подпункта 1.7 дополнить предложением следующего содержания: «При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день;»;

1.4. в подпункте 1.8:

слова «горячей линии»,» и второе предложение исключить;

дополнить подпункт частями второй и третьей следующего содержания:

«В случае если в обращении, поступившем в ходе «прямой телефонной линии», поставлены вопросы, на которые организацией уже были даны ответы (направлены уведомления), 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.

Обращения, указанные в частях первой и второй настоящего подпункта, не подлежат регистрации;»;

1.5. подпункт 1.9 дополнить частями третьей и четвертой следующего содержания:

«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 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.

Если последний день срока рассмотрения обращения приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день;»;

1.6. дополнить пункт подпунктом 1.9¹ следующего содержания:

«1.9¹. обращения, принятые в ходе «прямой телефонной линии» и зарегистрированные в организации, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения подлежат 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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, на которые ранее организацией был дан ответ (прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам), и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу;

для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться с устными или письменными обращениями в порядке, предусмотренном 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).

При оставлении обращений, принятых в ходе «прямой телефонной линии», без рассмотрения по существу гражданин и юридическое лицо уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней с даты регистрации обращений в организации;».

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

Премьер-министр Республики Беларусь

А.Кобяков