

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

*30 декабря 2011 г. № 1786*

### **О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц**

Изменения и дополнения:

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 7 октября 2015 г. № 836 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 13.10.2015, 5/41135);

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 13 октября 2017 г. № 773 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 19.10.2017, 5/44307);

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 г. № 877 (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 22.12.2022, 5/51118)

Во исполнение пункта 2 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (прилагается).

2. Исключен.

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**

1. Настоящим Положением 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.

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, обращениям работника к нанимателю, 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, внесенным в книгу замечаний и предложений, в организациях, у индивидуального предпринимателя ведется централизованно.

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц 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, поступивших в государственные органы, иные государственные организации, и ответов на них осуществляется в государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системе учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), а также может осуществляться в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

Регистрация письменных и устных обращений заявителей, поступивших в иные организации, осуществляется в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

7. При поступлении в государственный орган, иную организацию электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия.

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 либо содержат информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено.

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 обращения заявителей, ответам (уведомлениям) на обращения, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, присваивается в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений, а также 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 первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

В системе учета и обработки обращений 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 государственную организацию, учитываются под регистрационным индексом, присваиваемым в соответствии с порядком функционирования системы учета и обработки обращений.

11<sup>1</sup>. При подаче заявителем в государственный орган, иную организацию нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение такие обращения учитываются как одно обращение под регистрационным индексом первоначального обращения.

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 (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

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

14. Обращения заявителей 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 поручения руководителей государственных органов, иных организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в них обращений заявителей поручения руководителей государственных органов, иных государственных организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

15. Ход рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, 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.

Сведения о завершении процесса рассмотрения обращений в государственных органах, иных государственных организациях отражаются в системе учета и обработки обращений.

16. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в государственных органах, иных организациях ведется с использованием системы учета и обработки обращений, в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

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, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15, 17 и 21 Закона.

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 о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

19. Оформление предписания осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. 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.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 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 (уведомления) на письменные обращения, в том числе полученные в ходе личного приема, электронные обращения, предусмотренные в части второй пункта 3 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 (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются руководителем государственного органа, иной государственной организации или уполномоченными им должностными лицами.

24. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе в случае их использования.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота в случае ее использования.

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

25. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения, ответы (уведомления) на электронные обращения, направленные посредством системы учета и обработки обращений, 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 (уведомлений) 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.

При наличии в государственном органе, иной организации письменных и электронных обращений такие обращения и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться в гибридные дела в порядке, установленном законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

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

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, в государственных органах, иных организациях – 5 лет. Государственным органом, иной организацией в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

32. Исключен.

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 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*

**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) 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 идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

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

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

Тематика \_\_\_\_\_

Содержание \_\_\_\_\_

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем до направления ему ответа (уведомления) на первоначальное обращение \_\_\_\_\_

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 (уведомления) 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.