

Зарегистрировано в Национальном реестре правовых актов

Республики Беларусь 4 января 2012 г. N 5/35055

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**30 декабря 2011 г. N 1786**

**О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

(в ред. постановлений Совмина от 07.10.2015 N 836,  
от 13.10.2017 N 773, от 19.12.2022 N 877)

Во исполнение пункта 2 статьи 13 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. N 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон) Совет Министров Республики Беларусь **ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

(преамбула в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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

(п. 1 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

2. Исключен.

(п. 2 исключен со 2 января 2023 года. - Постановление Совмина от 19.12.2022 N 877)

3. Признать утратившими силу:

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 26 мая 2005 г. N 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., N 87, 5/16014);

подпункт 1.61 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 2 августа 2006 г. N 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., N 146, 5/22839);

постановление Совета Министров Республики Беларусь от 17 января 2008 г. N 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., N 27, 5/26649);

пункт 6 постановления 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).

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 N 1786

## ПОЛОЖЕНИЕ О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

(в ред. постановлений Совмина от 07.10.2015 N 836,  
от 13.10.2017 N 773, от 19.12.2022 N 877)

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 представителей иностранных организаций (далее - юридические лица), поступившим в государственный орган, иную организацию, к индивидуальному предпринимателю.

(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона.  
(п. 2 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.

(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

**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.

(часть третья п. 4 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется централизованно или децентрализованно.

(часть четвертая п. 4 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(п. 6 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

7. При поступлении в государственный орган, иную организацию электронных обращений в случае необходимости может создаваться его бумажная копия.  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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 обращениям 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.  
(в ред. постановлений Совмина от 07.10.2015 N 836, от 19.12.2022 N 877)

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 ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

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.  
(часть вторая п. 11 введена постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877)

11-1. 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.  
(п. 11-1 введен постановлением Совмина от 07.10.2015 N 836)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

13. Повторным обращениям заявителей при их поступлении в государственный орган, иную

организацию присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс.  
(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

14. Обращения заявителей после регистрации передаются на рассмотрение руководителям государственных органов, иных организаций или уполномоченным ими должностным лицам.  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(часть четвертая п. 14 введена постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

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.  
(часть третья п. 15 введена постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(часть первая п. 16 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановлений Совмина от 07.10.2015 N 836, от 19.12.2022 N 877)

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.

(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 13.10.2017 N 773)

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.  
(часть вторая п. 21 введена постановлением Совмина от 07.10.2015 N 836)

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.  
(в ред. постановлений Совмина от 07.10.2015 N 836, от 19.12.2022 N 877)

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые посредством системы учета и обработки обращений, подписываются руководителем государственного органа, иной государственной организации или уполномоченными им должностными лицами.  
(часть вторая п. 23 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

Часть исключена со 2 января 2023 года. - Постановление Совмина от 19.12.2022 N 877.

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.  
(п. 24 в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановлений Совмина от 07.10.2015 N 836, от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

**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.  
(часть вторая п. 28 введена постановлением Совмина от 19.12.2022 N 877)

29. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу.  
Часть исключена со 2 января 2023 года. - Постановление Совмина от 19.12.2022 N 877.

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.  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

32. Исключен.  
(п. 32 исключен со 2 января 2023 года. - Постановление Совмина от 19.12.2022 N 877)

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.  
(в ред. постановления Совмина от 19.12.2022 N 877)

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

(в ред. постановления Совмина от 07.10.2015 N 836)

**Реквизиты регистрационно-контрольной формы регистрации  
обращений граждан и юридических лиц**

Регистрационный индекс N \_\_\_\_\_

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 \_\_\_\_\_ N \_\_\_\_\_  
Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема \_\_\_\_\_  
Отметка о снятии с контроля \_\_\_\_\_  
Документ подшит в дело N \_\_\_\_\_

-----  
<\*> Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

---