**УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ 15 октября 2007 г. № 498**

**О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц**
Изменения и дополнения:

Указ Президента Республики Беларусь от 18 июня 2009 г. № 323 (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2009 г., № 149, 1/10795)

В целях принятия дополнительных мер по защите и обеспечению реализации прав и законных интересов граждан и юридических лиц, надлежащему рассмотрению их обращений государственными органами и иными организациями:

1. Установить, что:

1.1. обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращения), независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:
в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных (подотчетных) им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных (подотчетных) республиканским органам государственного управления и государственным организациям, подчиненным Правительству, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях (далее – местные органы);

в других государственных органах, иных организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих органов или организаций;

1.2. государственный орган, иная организация (далее, если не определено иное, – организация) при поступлении к ним обращения, содержащего вопросы, решение которых не относится к их компетенции, или обращения, которое не рассматривалось ранее в порядке, установленном подпунктом

1.1 настоящего пункта, в пятидневный срок со дня регистрации обращения направляют его для рассмотрения в соответствии с компетенцией в организации, указанные в абзацах втором или третьем подпункта 1.1 настоящего пункта, с уведомлением об этом автора обращения;

1.3. решение организации по обращению может быть обжаловано в вышестоящий по отношению к ней в соответствии с ее подчиненностью (подотчетностью) государственный орган, иную организацию (далее – вышестоящий орган). Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих органов должна размещаться в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

При обжаловании решения государственного органа, иной организации, подчиненных (подотчетных) непосредственно Президенту Республики Беларусь, соответствующее обращение может рассматриваться от имени Президента Республики Беларусь Администрацией Президента Республики Беларусь в порядке, установленном подпунктом 1.4 настоящего пункта для вышестоящего органа.

Решение вышестоящего органа по обращению может быть обжаловано в суд;

1.4. вышестоящий орган при поступлении к нему обращения, автор которого не удовлетворен результатами его рассмотрения подчиненной (подотчетной) этому вышестоящему органу организацией, проверяет содержащиеся в обращении сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, указанным в абзацах втором или третьем подпункта 1.1 настоящего пункта, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем сообщает автору обращения. Организация, получившая данное предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не более одного месяца, и в течение трех дней с момента его исполнения сообщить об этом вышестоящему органу, а также уведомить автора обращения;

1.5. обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также обращения, поступившие из редакций средств массовой информации, рассматриваются организациями в порядке, установленном законодательством для рассмотрения обращений граждан, за исключением случаев, когда законодательством установлен иной порядок рассмотрения обращений юридических лиц или индивидуальных предпринимателей.

2. Утвердить прилагаемый перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения (далее – перечень).

Обращения подлежат рассмотрению по существу в указанных в перечне местных органах, если изложенные в них вопросы относятся к соответствующим сферам жизнедеятельности населения.

При этом решения этих местных органов по обращениям могут быть обжалованы в указанные в перечне соответствующие вышестоящие органы.

3. Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, должны соответствовать требованиям, установленным в частях первой и второй статьи 7 Закона Республики Беларусь от 6 июня 1996 года «Об обращениях граждан» в редакции Закона Республики Беларусь от 1 ноября 2004 года (Ведамасцi Вярхоўнага Савета Рэспублiкi Беларусь, 1996 г., № 21, ст. 376; Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., № 189, 2/1089).

Обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации, в которую направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его юридический адрес;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество и подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

К обращениям граждан, выступающих в качестве представителей юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и (или) в интересах этих лиц, должны также прилагаться документы, подтверждающие их полномочия.

В обращениях граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также юридических лиц должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

4. Обращение считается рассмотренным по существу, если в результате его рассмотрения в соответствии с законодательством решены все изложенные в обращении вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав и законных интересов автора обращения и в случае рассмотрения письменного обращения его автору дан письменный ответ.

5. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

обращения не соответствуют требованиям, указанным в частях первой–третьей пункта 3 настоящего Указа;

в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;

текст обращения не поддается прочтению;

обращения подлежат рассмотрению только в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях, а также в ином порядке, установленном законодательными актами Республики Беларусь.

Решение об оставлении обращения без рассмотрения принимает руководитель организации, в которую поступило обращение, или уполномоченное им должностное лицо.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу и при наличии данных о месте жительства (юридическом адресе) автора организация в пятидневный срок со дня регистрации обращения письменно, за подписью лица, указанного в части второй настоящего пункта, уведомляет автора о причинах оставления обращения без рассмотрения по существу и возвращает ему оригиналы документов, приложенных к обращению, а в случае, указанном в абзаце пятом части первой настоящего пункта, также разъясняет, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в пятидневный срок со дня их регистрации в организации направляются ими в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

6. В организациях в общедоступных местах должна размещаться информация о времени и месте личного приема их руководителями и иными должностными лицами граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, а также представителей юридических лиц (далее – личный прием), а при наличии предварительной записи на прием – о порядке ее осуществления.

7. Председатели местных исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах обязаны осуществлять личный прием, в том числе по следующим единым дням:

председатели областных, Минского городского исполнительных комитетов – в первую среду месяца;

председатели городских (городов областного подчинения), районных исполнительных комитетов – во вторую и четвертую среду месяца;

председатели городских (городов районного подчинения), сельских, поселковых исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах – в каждую среду месяца.

Продолжительность личного приема в указанные единые дни должна составлять не менее 6 часов. Личный прием в эти дни должен начинаться не позднее 8 часов или завершаться не ранее 20 часов.

В единые дни личного приема запрещено привлечение председателей соответствующих исполнительных комитетов, глав местных администраций районов в городах к другим мероприятиям, если иное не предусмотрено Президентом Республики Беларусь или Премьер-министром Республики Беларусь.

При временном отсутствии в единый день личного приема председателя соответствующего исполнительного комитета, главы местной администрации района в городе личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. При этом председатель исполнительного комитета, глава местной администрации района в городе обязан осуществить личный прием не менее 1 раза в месяц.

Если на единый день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, единый день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

Персональную ответственность за организацию личного приема в единые дни, установленные в части первой настоящего пункта, несут председатели соответствующих исполнительных комитетов, главы местных администраций районов в городах.

8. Организации в целях постоянного совершенствования работы с обращениями обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в них и выявленных в ходе проверок недостатков.

9. Вышестоящие органы осуществляют проверки соблюдения в подчиненных (подотчетных) им организациях порядка рассмотрения обращений не реже одного раза в год согласно графикам проверок, утверждаемым руководителями вышестоящих органов на соответствующий календарный год.

При этом в отношении:

структурных подразделений областных, Минского городского исполнительных комитетов, осуществляющих государственно-властные полномочия в определенной отрасли (сфере деятельности), проверки проводятся областными, Минским городским исполнительными комитетами и соответствующими республиканскими органами государственного управления;

структурных подразделений иных местных исполнительных и распорядительных органов, осуществляющих государственно-властные полномочия в определенной отрасли (сфере деятельности), проверки проводятся вышестоящим по отношению к местному исполнительному и распорядительному органу, в структуру которого входят данные структурные подразделения, местным исполнительным и распорядительным органом и самим местным исполнительным и распорядительным органом.

10. При выявлении вышестоящим органом в подчиненных (подотчетных) ему организациях неснижаемого на протяжении трех и более месяцев количества нарушений порядка рассмотрения обращений либо однократного грубого нарушения законодательства об обращениях вышестоящий орган обязан организовать выездную проверку работы с обращениями в соответствующей организации.

11. Вышестоящий орган по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения подчиненными (подотчетными) ему организациями обращений направляет их руководителю представление о привлечении должностных лиц, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, к дисциплинарной ответственности, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений – представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности.

12. Совету Министров Республики Беларусь:

12.1. совместно с областными, Минским городским исполнительными комитетами обеспечить:

доведение положений настоящего Указа до населения, в том числе через широкое освещение в республиканских и местных средствах массовой информации;

в шестимесячный срок приведение актов законодательства в соответствие с настоящим Указом и принятие иных мер по его реализации;

12.2. совместно с Национальным центром законопроектной деятельности при Президенте Республики Беларусь в шестимесячный срок подготовить и представить Президенту Республики Беларусь для внесения на рассмотрение Национального собрания Республики Беларусь проект закона Республики Беларусь о комплексном регулировании порядка рассмотрения обращений.

13. До приведения актов законодательства в соответствие с настоящим Указом они применяются в части, не противоречащей данному Указу.

14. Контроль за выполнением настоящего Указа возложить на Совет Министров Республики Беларусь и Комитет государственного контроля.

15. Действие настоящего Указа распространяется на отношения, возникшие после его вступления в силу.

16. Настоящий Указ вступает в силу через три месяца после его официального опубликования, за исключением пункта 12 и данного пункта, которые вступают в силу со дня официального опубликования этого Указа.

Президент Республики Беларусь А.Лукашенко