

**ПРИКАЗ МИНИСТЕРСТВА ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО ХОЗЯЙСТВА
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

31 декабря 2015 г. № 102

**Об утверждении Инструкции о порядке рассмотрения обращений граждан
и юридических лиц в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства
Республики Беларусь**

Изменения и дополнения:

[Приказ](#) Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь от 2 мая 2018 г. № 33

На основании статьи 30 [Закона](#) Республики Беларусь от 15 июля 2015 года «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», [подпункта 4.4](#) пункта 4 Положения о Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 31 июля 2006 г. № 968 «Вопросы Министерства жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую [Инструкцию](#) о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь.

2. Делегировать право заместителям Министра, начальнику отдела по работе с обращениями граждан и средствами массовой информации направлять обращения для рассмотрения государственными органами и организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением об этом заявителей в случаях, предусмотренных [главой 2](#) Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

3. Уполномочить заместителей Министра, начальника отдела по работе с обращениями граждан и средствами массовой информации на принятие решения об оставлении без рассмотрения по существу обращений граждан и юридических лиц, в том числе оставленных в книге замечаний и предложений, предусмотренных [главой 2](#) Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 «Об обращениях граждан и юридических лиц».

4. Установить, что ответственность за ненадлежащую работу с обращениями граждан и юридических лиц несут Министр жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, его заместители, руководители структурных подразделений Министерства.

5. Признать утратившими силу: приказ Минжилкомхоза от 28 февраля 2008 г. № 39 «О делегировании права», [приказ](#) Минжилкомхоза от 20 января 2012 г. № 6 «Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь и организациях, входящих в его систему», [приказ](#) Минжилкомхоза от 29 июня 2012 г. № 100 «О внесении изменения в приказ Минжилкомхоза от 20 января 2012 г. № 6», [приказ](#) Минжилкомхоза от 10 сентября 2012 г. № 130 «О внесении изменения в приказ Минжилкомхоза от 20 января 2012 г. № 6», Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в центральном аппарате Министерства жилищно-коммунального хозяйства, утвержденный Министром жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь 9 января 2014 г.

6. Контроль за исполнением данного приказа возложить на отдел по работе с обращениями граждан и средствами массовой информации (Акстилович Г.Р.).

Министр

А.А.Терехов

*УТВЕРЖДЕНО
Приказ Министерства
жилищно-коммунального
хозяйства Республики Беларусь
31.12.2015 № 102*

**ИНСТРУКЦИЯ
о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Министерстве
жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь**

**ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Инструкция о порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь (далее - Инструкция) разработана в соответствии с 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, Национальный правовой портал Республики Беларусь, 22.07.2015, 2/2304), Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., № 250, 1/8997), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2012 г., № 5, 5/35055).

2. Настоящая Инструкция определяет порядок организации работы с обращениями граждан и юридических лиц (далее - заявителей), ведения по ним делопроизводства в Министерстве жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь (далее - Минжилкомхоз).

3. В настоящей Инструкции применяются термины в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон).

4. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется централизованно отделом по работе с обращениями граждан и средствами массовой информации (далее - ООГиСМИ) отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по обращениям, внесенным в книгу замечаний и предложений (далее - книга), ведется отдельно от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, устной или электронной форме.

**ГЛАВА 2
ПОРЯДОК ПРИЕМА ОБРАЩЕНИЙ**

5. Обращения подаются заявителями в письменной, электронной форме, излагаются в устной форме в ходе личного приема руководителя, в ходе проведения «прямых телефонных линий», вносятся в виде замечаний и (или) предложений в книгу.

6. Прием письменных обращений непосредственно от заявителей осуществляется лицами, ответственными за регистрацию обращений.

7. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции.

Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата на оттиске календарного штампа служит подтверждением даты их отправки и получения.

8. Обращения, адресованные другим государственным органам, иным организациям (должностным лицам), не регистрируются, а возвращаются заявителям.

9. Письменные обращения граждан должны соответствовать требованиям, установленным [статьей 12 Закона](#), и содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

10. Письменные обращения юридических лиц должны соответствовать требованиям, установленным [статьей 12 Закона](#), и содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его места нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

11. Электронные обращения направляются в Минжилкомхоз посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты либо размещаются в специальной рубрике на официальном сайте Минжилкомхоза и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, установленных законодательством и настоящей Инструкцией.

12. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [Законом](#) к письменным обращениям (за исключением личной подписи), а также содержать адрес электронной почты заявителя.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

При необходимости может создаваться бумажная копия, которая регистрируется в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, установленных [Законом](#).

13. Устные обращения поступают в ходе личных приемов граждан и юридических лиц, проводимых Министром, его заместителями, руководителями структурных подразделений или их заместителями (далее - руководителями).

14. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу, форма которой установлена постановлением Совета Министров Республики Беларусь.

15. В ходе рассмотрения обращений заявителей Минжилкомхоз имеет право:

запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направленных (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные [Законом](#) и иными актами законодательства.

ГЛАВА 3 РЕГИСТРАЦИЯ И УЧЕТ ОБРАЩЕНИЙ

16. Обращения, поданные в порядке, установленном [Законом](#), подлежат обязательному приему и регистрации.

17. Все поступившие в Минжилкомхоз обращения регистрируются в установленном порядке в день их поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) - регистрируются не позднее следующего за ним рабочего дня.

18. Регистрация обращений заявителей, за исключением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу, осуществляется автоматизированно с использованием установленного программного обеспечения путем заполнения регистрационно-контрольной формы (карточки).

19. В регистрационно-контрольные формы могут включаться реквизиты, необходимые для обеспечения учета, контроля, анализа работы с обращениями заявителей, поиска документов, связанных с рассмотрением обращений.

20. Регистрационный штамп с указанием номера и даты поступления обращения располагается в правом нижнем углу или на другом свободном от текста месте первой страницы обращения или бумажной копии электронного обращения.

21. Регистрационный индекс присваивается в соответствии с принятым в Минжилкомхозе порядком регистрации документов и состоит из номера согласно номенклатуре дел, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера поступившего обращения.

Например:

№ 01-15/К-345,

где 01-15 - номер дела по номенклатуре;

К - начальная буква фамилии заявителя;

345 - порядковый номер.

Регистрационный индекс может содержать другие обозначения, обеспечивающие систематизацию и сохранность обращений.

22. Повторным обращением является письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, поступившие в течение трех лет со дня поступления первоначального обращения, если на него заявителю был дан ответ (направлено уведомление).

Повторным обращениям, поступившим в Минжилкомхоз в текущем году в письменном, электронном или устном виде, присваивается регистрационный индекс первого обращения.

23. При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки,

установленные законодательством для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

ГЛАВА 4

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

24. Обращения заявителей, в том числе бумажные копии электронных обращений, поступившие в адрес Минжилкомхоза, после регистрации передаются на рассмотрение руководителям. Поручения руководителей о рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций. Резолюция, как правило, оформляется на отдельном листе и прилагается к обращению, при этом она является его составной частью.

25. Для определения порядка рассмотрения письменных и (или) электронных обращений, поступивших в Минжилкомхоз, ответственными работниками ООГиСМИ проводится предварительный анализ содержания обращений для дальнейшего доклада руководителям либо для направления их в соответствующие органы и организации, к чьей компетенции относятся вопросы, изложенные в обращении, для реагирования и принятия решений. Сопроводительные письма и уведомления для заявителей подписывает начальник отдела.

26. Обращения, поступившие в Минжилкомхоз, рассматриваются по существу исключительно в пределах компетенции Минжилкомхоза, определенной законодательством, с соблюдением принципа первоочередного рассмотрения обращений на местах согласно [Указу](#) Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

27. При поступлении обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к компетенции Минжилкомхоза, такие обращения в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителей в тот же срок либо остаются без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителей в тот же срок с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

28. Решение о направлении обращения в соответствии с компетенцией в другую организацию (орган), об оставлении его без рассмотрения по существу принимается руководителем или уполномоченным лицом.

29. Запрещается направлять жалобы в организации системы Минжилкомхоза, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

30. Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

ГЛАВА 5

ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ, ОТЗЫВ ОБРАЩЕНИЙ

31. Обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случае, если заявителем не соблюдены требования, предъявляемые к обращению, установленные в [статье 12](#) Закона, в том числе:

текст обращения не поддается прочтению либо в нем содержатся оскорбительные, нецензурные слова или выражения;

к письменному обращению, подаваемому представителем заявителя, не приложены документы, подтверждающие его полномочия;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, в том числе путем внесения в книгу, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

32. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления. Отзыв электронного обращения также осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления об отзыве обращения в электронном виде.

33. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенные к обращениям, возвращаются заявителю.

34. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, выполняемым ею работам, оказываемым услугам, оставляются без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

ГЛАВА 6 СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

35. Течение сроков исполнения обращений исчисляется месяцами или календарными днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации, внесения замечания и (или) предложения в книгу.

36. Письменные обращения заявителей должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

37. В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения указанных действий или рассмотрения обращения по существу.

ГЛАВА 7 ПОДГОТОВКА И НАПРАВЛЕНИЕ ОТВЕТОВ ЗАЯВИТЕЛЯМ

38. Вся переписка по обращению ведется за номером, присвоенным ему при регистрации.

39. Ответы (уведомления) на обращения направляются заявителям на бланках установленного образца. Индекс ответа состоит из номера структурного подразделения, являющегося исполнителем по рассмотрению обращения, номера по номенклатуре дел, начальной буквы фамилии автора и порядкового номера обращения.

Например:

№ 01-15/К-345,

где 01 - номер структурного подразделения;

15 - номер по номенклатуре дел;

К - начальная буква фамилии автора;

345 - порядковый номер.

Индекс ответов на обращения, оставленные в книге, должен содержать номер структурного подразделения, номер дела по номенклатуре и порядковый номер замечания или предложения.

Например:

01-16/8.

Данный индекс может быть дополнен другими обозначениями, необходимыми для удобства поиска документов.

Например:

01-16/8 кн.

40. Письменные ответы (уведомления) на обращения заявителей подписываются руководителями или уполномоченными ими должностными лицами, излагаются на языке обращений и должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) должностных лиц Минжилкомхоза должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае если в письменных ответах (уведомлениях) на письменные обращения содержится решение о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, указывается порядок их обжалования.

41. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты заявителей. Письменные ответы на электронные обращения заявителей направляются в том случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить ему письменный ответ либо в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты, а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа принято руководителем или уполномоченным им лицом.

42. Письменные ответы (уведомления) могут не направляться заявителям в следующих случаях:

если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителя. Результаты рассмотрения таких обращений оформляются посредством совершения заявителем соответствующих записей, заверенных подписью заявителя и подтверждающих совершение этих действий;

если в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности. Такие обращения принимаются к сведению.

43. Министр или его заместители по результатам рассмотрения обращения, автор которого не удовлетворен результатами его рассмотрения в органе, организации системы Министерства, при наличии оснований для положительного решения вопросов, изложенных в обращении, в пределах компетенции выдает данному органу, организации обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов (далее - предписание).

Предписание готовится структурным подразделением, в котором рассматривалось обращение, и подписывается Министром или заместителем Министра по вопросам, касающимся направлений курируемой им деятельности. В случае, когда поручение на подготовку предписания структурному подразделению дано Министром, оно подписывается Министром.

Предписания регистрируются централизованно в журнале учета предписаний и представлений. Отметка о выдаче предписания и его исполнении указывается в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки обращения.

Обращение, по которому выдано предписание, считается исполненным, может быть снято с контроля и направлено в дело только после получения информации из органа, организации системы Министерства о его исполнении.

44. Оформление предписания осуществляется согласно Государственному стандарту Республики Беларусь СТБ 6.38-2004 «Унифицированные системы документации Республики Беларусь. Система организационно-распорядительной документации. Требования к оформлению документов» согласно [приложению 1](#) к настоящей Инструкции.

ГЛАВА 8

КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

45. Контроль за рассмотрением обращений заявителей осуществляется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля.

46. Обращения с контрольными сроками рассмотрения, без соисполнителя, направленные на исполнение в организации системы Минжилкомхоза, контролируются специалистами ООГиСМИ.

Обращения, направленные на рассмотрение в организации системы Минжилкомхоза, где в поручении руководства указано также структурное подразделение Минжилкомхоза, контролируются непосредственно исполнителями этих подразделений, назначенными начальниками управлений (отделов) для осуществления контроля за исполнением обращений.

В случае если рассмотрение обращения с длительным сроком исполнения дополняется последующей резолюцией руководства, то ответственным исполнителем по обращению считается исполнитель, которому дано последнее поручение руководства.

47. Решение о продлении сроков исполнения обращений в случае осуществления длительного контроля за их исполнением, сбора дополнительной информации принимается руководством Минжилкомхоза, начальниками управлений (отделов), на рассмотрении у которых они находятся.

Отметка о продлении срока должна производиться на служебных записках либо промежуточных ответах, а также обозначаться буквой «К» и дополняться контрольной датой.

В случае продления срока исполнения обращений заявители не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения дальнейших действий по рассмотрению обращений.

48. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители или уполномоченные ими должностные лица.

49. Информация о ходе рассмотрения обращений, течении сроков исполнения и результатах их рассмотрения, а также отметки о выдаче предписания, представления, результатах их исполнения должны быть точно и своевременно отражены в регистрационно-контрольной форме.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу, должны своевременно вноситься в книгу.

50. На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов проставляется отметка об исполнении и направлении его в дело.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения, поданного в письменной или электронной форме.

После решения вопросов, изложенных гражданином в книге, на копии, остающейся в делопроизводстве, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

ГЛАВА 9

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

51. Анонимные обращения - обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания), либо наименование юридического лица или его место нахождения, либо указанные данные не соответствуют действительности - не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

52. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

В случае если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, то ответ на такое обращение направляется этому заявителю с указанием информирования заинтересованных. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания) для информирования других заявителей.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Выезд на место оформляется согласно [приложению 2](#).

53. Повторные обращения граждан рассматриваются в соответствии с действующим законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

Повторное обращение, в том числе внесенное в книгу, может быть оставлено без рассмотрения, если в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу, без уведомления об этом заявителя.

54. Делопроизводство по обращениям, поступившим в ходе «прямой телефонной линии» в Минжилкомхозе, ведется в порядке, установленном руководителем, с учетом требований [постановления](#) Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 года № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь, 27 июля 2012 г., № 5/36006).

При обращении на «прямую телефонную линию» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства, а представители юридических лиц - фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения.

В ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно [приложению 3](#).

О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в срок, установленный [п.35](#) настоящей Инструкции. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации срок рассмотрения таких обращений может быть продлен до одного месяца.

ГЛАВА 10

ПОРЯДОК ПРОВЕДЕНИЯ ЛИЧНОГО ПРИЕМА ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

55. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием) проводится Министром, его заместителями, начальниками структурных подразделений не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы.

График личного приема и порядок проведения предварительной записи на прием утверждает Министр.

В случае отсутствия в день приема Министра личный прием осуществляет лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего прием, своевременное и надлежащее выполнение его функций обеспечивается другим должностным лицом согласно графику.

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

56. При устном обращении на личный прием граждане, их представители, представители юридических лиц должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны также предъявить документы, подтверждающие их полномочия.

57. Должностные лица, проводящие личный прием, а также работники, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции организации;

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

58. При проведении личного приема по решению Министра, иных должностных лиц для обеспечения квалифицированного решения поставленных посетителем вопросов могут привлекаться к их рассмотрению работники соответствующих подразделений, а также применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

59. При рассмотрении устного обращения ответ объявляется заявителю в ходе личного приема.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Минжилкомхоза, должностные лица разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения поднимаемых заявителем вопросов.

Если для решения вопроса, поднимаемого в устном обращении и относящегося к компетенции организации, в которой проводился личный прием, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном действующим законодательством.

60. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

не представлены документы, удостоверяющие личность гражданина, его представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителя гражданина;

гражданину в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

гражданин в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

61. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.

62. Учет проводимых личных приемов и принятых в ходе приемов граждан ведется электронным способом.

В регистрационно-контрольных формах делается отметка о результатах рассмотрения, разрешения или движения обращений с последующим контролем их исполнения.

Письменные обращения заявителей, принятые в ходе проведения личного приема, передаются в ООГиСМИ для последующей регистрации и доклада руководству не позднее одного рабочего дня, следующего за датой приема.

Ответы на обращения, поступившие в ходе личного приема, подписывает руководитель или лицо, осуществлявшее прием.

63. Министром жилищно-коммунального хозяйства Республики Беларусь, его заместителями ежеквартально проводится выездной прием граждан.

О времени и дате проведения выездного личного приема население информируется заранее, в том числе в средствах массовой информации.

Обращения, поступившие в ходе выездного приема, регистрируются электронным способом, письменные - передаются для регистрации в ООГиСМИ не позднее одного рабочего дня, следующего за датой приема.

Вся переписка по устным обращениям, поступившим в ходе выездного приема, включая списки обратившихся граждан, формируется в отдельные дела.

ГЛАВА 11

ПОРЯДОК ФОРМИРОВАНИЯ И ХРАНЕНИЯ ДЕЛ ПО ОБРАЩЕНИЯМ

64. Письменные и (или) электронные обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в дела в соответствии с утвержденной в Минжилкомхозе номенклатурой дел.

Рассмотренные обращения и документы, связанные с их рассмотрением, возвращаются в ООГиСМИ ответственным за ведение делопроизводства по обращениям для централизованного формирования дел.

65. Копии ответов гражданам на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, и документы, связанные с их рассмотрением, формируются в одно дело и хранятся у должностных лиц, ответственных за ведение и хранение книги.

66. Письменные обращения заявителей, документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться как в одно дело, так и в отдельные дела.

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

В случае поступления повторных обращений они формируются в дела вместе с предыдущими обращениями заявителей и документами, связанными с их рассмотрением.

68. При формировании дел с обращениями заявителей 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, возвращаются исполнителям на доработку.

69. Срок хранения письменных и (или) электронных обращений заявителей и документов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего обращения).

Руководителем в установленном порядке может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений заявителей.

70. Дела с обращениями заявителей и документы постоянного хранения, связанные с их рассмотрением, передаются в архив Минжилкомхоза через год после завершения делопроизводства по ним.

71. Книга после окончания ведения хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года - в течение 5 лет в архиве.

72. По истечении установленных сроков хранения обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, книга подлежат уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

ГЛАВА 12

ПРОВЕДЕНИЕ ПРОВЕРОЧНЫХ МЕРОПРИЯТИЙ

73. Проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в организациях системы Минжилкомхоза осуществляются Минжилкомхозом в установленном законодательством порядке, в рамках ведомственного контроля. В случаях, предусмотренных законодательством Республики Беларусь, проводятся выездные проверки организации работы с обращениями.

74. Министерство по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения организациями системы Министерства 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.

Представление согласно [приложению 4](#) готовится структурным подразделением, в котором рассматривалось обращение, и подписывается заместителем Министра по вопросам, касающимся направлений курируемой им деятельности. В случае, когда поручение на подготовку представления структурному подразделению дано Министром, оно подписывается Министром.

Представления регистрируются централизованно в журнале учета предписаний и представлений. Отметка о направлении представления и его исполнении указывается в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки обращения.

Обращение, по которому выдавалось представление, считается исполненным и может быть снято с контроля только после получения информации из организации системы Министерства о его исполнении.

В случаях выявления в организациях системы Министерства нарушений законодательства об обращениях граждан и юридических лиц Министерство сообщает о таких нарушениях органам, ведущим административный процесс, для рассмотрения вопроса о привлечении виновных лиц к административной ответственности.

75. Минжилкомхоз при необходимости проводит мониторинг работы подведомственных организаций по решению наиболее значимых вопросов для населения в сфере жилищно-коммунального хозяйства и повышению качества работы с обращениями.

ГЛАВА 13

АНАЛИЗ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

76. Ежеквартально в целях своевременного выявления причин, порождающих обращения заявителей, ООГиСМИ проводит анализ поступивших обращений, изучение и систематизацию содержащихся в них вопросов, обобщение данных о количестве и характере обращений, принятых по ним решений в рамках ведомственной статистической отчетности «Об обращениях граждан и юридических лиц».

77. Минжилкомхоз ежеквартально представляет в Совет Министров Республики Беларусь обобщенную информацию о работе с обращениями граждан и юридических лиц.

78. Вопросы состояния работы с обращениями заявителей не менее 2 раз в год рассматриваются на заседаниях коллегии Минжилкомхоза.

*Приложение 1
к [Инструкции](#) о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в Министерстве
жилищно-коммунального
хозяйства Республики Беларусь*

Образец оформления предписания

ОБЩИЙ БЛАНК ДЛЯ ПИСЬМА

_____ № _____
(дата выдачи и номер предписания)

кому: _____

(должность, ФИО руководителя организации)

ПРЕДПИСАНИЕ

Краткое содержание документа

(в тексте указывается, кем проведена проверка, в какой организации и какие нарушения установлены)

В соответствии с [пунктом 2](#) статьи 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», на основании выявленных нарушений Вам предписывается:

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения
1	Устранить нарушение	
2	Разрешить обращение по существу	

О выполнении предписанных мероприятий сообщить в _____
_____ до _____
(организацию, выдавшую предписание) (указать дату)

В случае невыполнения настоящего предписания виновные лица будут привлечены к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Подпись должностного лица _____ И.О.Фамилия

*Приложение 2
к [Инструкции](#) о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в Министерстве
жилищно-коммунального
хозяйства Республики Беларусь*

Информация о рассмотрении с выездом на место обращения

от _____ № _____

_____ (дата проведения посещения)

_____ (ФИО осуществляющего выход (выезд) на место)

_____ (должность)

_____ (информация о заявителе: ФИО, адрес места жительства, телефон и пр. сведения)

_____ (проблема, обозначенная заявителем)

Что выявлено в ходе посещения заявителя _____

Подпись _____

*Приложение 3
к [Инструкции](#) о порядке
рассмотрения обращений*

**Образец регистрационно-контрольной карточки обращений граждан и юридических лиц,
поступивших в ходе личного, выездного приема граждан, а также «прямых телефонных линий»**

Регистрационно-контрольная карточка обращений, поступивших в ходе проведения приема граждан,
«прямой телефонной линии»

Дата поступления _____

№ _____
(регистрационный индекс)

Ф.И.О. ведущего прием, «прямую телефонную линию» _____

Ф.И.О. заявителя _____

Адрес места жительства, контактный телефон:

Наименование юридического лица и его юридический адрес (для представителей юридических лиц)

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Дата направления на исполнение _____

Срок исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Результат рассмотрения _____

Дата исполнения _____

Отметка о снятии с контроля _____

Приложение 4
к [Инструкции](#) о порядке
рассмотрения обращений
граждан и юридических лиц
в Министерстве
жилищно-коммунального
хозяйства Республики Беларусь

Образец оформления представления

ОБЩИЙ БЛАНК ДЛЯ ПИСЬМА

_____ № _____
(дата выдачи и номер представления)

кому: _____

(должность, ФИО руководителя организации)

ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Краткое содержание документа _____

(в тексте указываются выявленные нарушения)

Во исполнение [пункта 11](#) Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498, на основании выявленных нарушений Вам необходимо:

№ п/п	Наименование мероприятия	Срок исполнения
1	Устранить выявленное нарушение	
2	Привлечь к ответственности виновных	

О выполнении указанных мероприятий сообщить в _____
_____ до _____
(организацию, выдавшую представление) (указать дату)

Подпись должностного лица _____ И.О.Фамилия