



# Актуальные вопросы организации работы по рассмотрению обращений заявителей

Должевская Ирина Николаевна,  
советник канцелярии главного управления  
организационной и кадровой работы  
Федерации профсоюзов Беларуси



## Организация работы по рассмотрению обращений заявителей регламентируется:

1. Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" (в редакции Законов Республики Беларусь от 15.07.2015 № 306-З, от 17.07.2020 № 50-З, от 28.06.2022 № 176-З);

2. Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь от 19.12.2022 № 877);

3. Инструкцией по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19.01.2009 № 4.



4. Локальным правовым актом организации, в котором отражены система ведения делопроизводства по обращениям; основные обязанности должностных лиц по рассмотрению обращений; порядок приема, регистрации, контроля за исполнением; формирование и хранение дел

- **Инструкцией об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц** (на основе соответствующей **ПРИМЕРНОЙ ИНСТРУКЦИИ** об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц, утвержденной постановлением Президиума Совета Федерации профсоюзов Беларуси от 20.01.2023 № 8 "Об изменении постановления Президиума Совета ФПБ").



В организации должен издаваться распорядительный документ о возложении обязанностей по ведению делопроизводства по обращениям граждан. Пример:

Наименование организации

ПРИКАЗ

20.02.2023 № 24

г. Минск

О возложении обязанностей по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц

На основании Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786, и в целях организации работы по учету обращений граждан и юридических лиц, контроля за их исполнением и проведением анализа обращений ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Возложить обязанности по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц на ведущего специалиста отдела организационно-кадровой работы М.В.Иванову.
2. Ведущему специалисту отдела организационно-кадровой работы М.В.Ивановой ежеквартально проводить анализ поступающих обращений граждан и юридических лиц и состояния работы по их рассмотрению. Информацию о поступивших обращениях и результатах их рассмотрения представлять начальнику отдела организационно-кадровой работы до 10 числа месяца, следующего за отчетным.

Наименование должности  
руководителя организации

Подпись

Расшифровка подписи



В целях совершенствования законодательства об обращениях граждан и юридических лиц Законом Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-З внесены изменения в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее – Закон), которые вступили в силу с 2 января 2023 г.



## Основные направления, нашедшие отражение в принятом Законе:

- изменение порядка подачи электронных обращений;
- уточнение перечня случаев отказа в личном приеме, предварительной записи на личный прием;
- конкретизация случаев и способов ознакомления заявителей с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений;
- определение порядка работы с обращениями в случае, если заявитель злоупотребляет правом на обращение;
- определение порядка работы с массовыми обращениями;
- уточнение круга организаций, в которых ведется книга замечаний и предложений.



## Изменение порядка подачи электронных обращений.

Подача электронных обращений возможна только в государственные органы и государственные организации с помощью государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.



## Уточнение перечня случаев отказа в личном приеме, предварительной записи на личный прием.

В личном приеме может быть отказано в случаях:

когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение (право заявителя применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием);

при непредъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.



## Конкретизация случаев и способов ознакомления заявителей с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений

**Было:** знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну.

**Стало:** знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку.



## Определение порядка работы с обращениями в случае, если заявитель злоупотребляет правом на обращение

Несмотря на то, что в Законе об обращениях уже реализована возможность противодействия злоупотреблению правом на обращения путем закрепления возможности взыскания расходов за систематическое направление необоснованных обращений, на практике этот механизм не востребован.

В связи с этим в Законе об обращениях закрепляется возможность оставления обращений без рассмотрения по существу в случае, когда заявитель очевидно злоупотребляет своим правом на обращение (пункты 1 и 2 статьи 15). Отнесение случая к злоупотреблению на усмотрение руководителя.

Направляется уведомление с указанием причин.



## Определение порядка работы с массовыми обращениями

Если поступающие обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет ответа на массовые обращения последующие обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.



## Новая обязанность организаций и индивидуальных предпринимателей

Представлять в пятнадцатидневный срок документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях, организациям, индивидуальным предпринимателям, запросившим такие документы (их копии) и (или) сведения.

Не распространяются на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами.



## Новые права организаций и индивидуальных предпринимателей

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации (статья 14).

Не направлять ответ, если обращение содержит просьбу заявителя не направлять ответ на обращение (статья 14).



## Меры по реализации положений Закона

В соответствии с внесенными изменениями в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц" принято постановление Совета Министров Республики Беларусь от 19 декабря 2022 г. № 877 "Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 и от 30 декабря 2011 г. № 1786", которым регулируются изменения по вопросам организации работы с книгой замечаний и предложений, а также порядка ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.



Приложением 1 к постановлению Совета Министров Республики Беларусь 16.03.2005 № 285 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь 19.12.2022 № 877) определена **ФОРМА книги замечаний и предложений.**

Приложением 2 к постановлению Совета Министров Республики Беларусь 16.03.2005 № 285 (в редакции постановления Совета Министров Республики Беларусь 19.12.2022 № 877) определен **ПЕРЕЧЕНЬ сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.**



## Постановление Президиума Совета ФПБ

В связи с вступлением в силу Закона Республики Беларусь от 28 июня 2022 г. № 176-3 "Об изменении Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", изменением порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц **Президиумом Совета Федерации профсоюзов Беларуси** **принято постановление от 20.01.2023 № 8 "Об изменении постановления Президиума Совета ФПБ"** (от 26 мая 2016 г. № 211 "Об утверждении инструкций об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц").



## В новой редакции изложены:

Примерная инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в республиканских (центральных) комитетах (советах) профсоюзов;

Примерная инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в организациях, созданных на основе собственности Федерации профсоюзов Беларуси;

Типовая инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в областных (Минском городском) объединениях профсоюзов;

Типовая инструкция об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в районных, городских (региональных) объединениях организаций профсоюзов, входящих в Федерацию профсоюзов Беларуси.



В постановлении Президиума Совета Федерации профсоюзов Беларуси от 20.01.2023 № 8 "Об изменении постановления Президиума Совета ФПБ" членским организациям, организационным структурам Федерации профсоюзов Беларуси и **организациям, созданным на основе собственности Федерации профсоюзов Беларуси, поручено привести инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в соответствии с пунктом 1 настоящего постановления.**



## Подготовка ответов заявителям:

излагаются на языке обращения;

должны быть обоснованными и мотивированными, при необходимости со ссылками на нормы актов законодательства;

должны содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителя;

должны содержать анализ и оценка обжалуемых действий (бездействия) организаций, ИП и их работников, информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными;

оформляются на бланке для письма.



## Случаи, когда в ответе должна содержаться информация о порядке его обжалования:

решение о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений.

Полный отказ в удовлетворении обращения:  
все требования заявителя не удовлетворены.

Частичное удовлетворение обращения:  
удовлетворяются отдельные требования заявителя, а в удовлетворении иных отказывается либо требование удовлетворяется не в полном объеме.



## Подготовка ответов заявителям - типичные нарушения:

небрежность (описки, ошибки, нарушение требований к оформлению и др.);

нарушение сроков рассмотрения обращений;

неинформирование заявителя о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения;

неправомерный отказ заявителю в ознакомлении с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращения;

непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя.



## Сроки рассмотрения обращений

Сроки рассмотрения обращений, предусмотренные статьей 17 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", исчисляются со дня, следующего за днем регистрации обращения, либо внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

**15 дней (календарных)** – для письменных обращений;

**1 месяц** – для обращений, требующих дополнительного изучения и проверки;

**5 дней (рабочих)** – для направления по компетенции и уведомления заявителя;

оставление без рассмотрения по существу с уведомлением, куда обратиться;

для направления о преступлениях и правонарушениях.



При превышении месячного срока рассмотрения обращения его срок продлевается руководителем организации, либо уполномоченным им лицом путем направления заявителю письменного уведомления о причинах превышения месячного срока и сроках рассмотрения обращения по существу (если для решения изложенных вопросов необходимы соблюдение определённых действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие 1 мес.)



## Коллективные обращения

Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию организации, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений. Решение о рассмотрении коллективного обращения с выездом на место принимается руководителем организации, либо уполномоченным им должностным лицом с учетом характера поднимаемых в обращении вопросов.

Коллективные обращения рассматриваются в том же порядке, в те же сроки, что и индивидуальные обращения.



Обращения, поступившие из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), по которым не требуется направление ответов (уведомление) гражданам или юридическим лицам, регистрируются и учитываются как поручения этих органов.

Обращения, поступившие из Федерации профсоюзов Беларуси, государственных органов, иных организаций (от должностных лиц), требующих сообщить результаты рассмотрения, берутся на особый контроль и рассматриваются в срок, установленный ими.



Обращения граждан или юридических лиц, на которые даются промежуточные ответы, с контроля не снимаются.

Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной или устной форме, а также направлены уведомления в установленные законодательством сроки.

Решение о снятии с контроля обращений принимается руководителем организации или уполномоченным им должностным лицом.



## КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Организации в целях постоянного совершенствования работы с обращениями граждан и юридических лиц ежеквартально изучают, анализируют и систематизируют содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений с подведением итогов проводимой работы.



## ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

За нарушение порядка рассмотрения обращений организации, их должностные лица, индивидуальные предприниматели и их работники несут ответственность в соответствии с законодательными актами (ст. 26 Закона).



## РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ПО ПРОФСОЮЗНОЙ ТЕМАТИКЕ

Одним из источников информации о работе профсоюзных органов являются поступающие обращения граждан, в которых, в том числе, поднимаются и вопросы работы первичных профсоюзных организаций на местах, вовлеченности профсоюзов в дела трудовых коллективов, результативности оказания помощи и поддержки рядовому члену профсоюза в случае возникновения сложной ситуации.

Это напрямую связано с организационной работой и может быть полезным в вопросе совершенствования деятельности первичных профсоюзных организаций, повышения качества их работы.