

ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ
от 6 июня 1996 г. N 407-ХІІІ
ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

(в ред. Закона Республики Беларусь от 01.11.2004 N 340-З)

Настоящий Закон направлен на правовое регулирование обращений граждан с индивидуальными и коллективными предложениями, заявлениями и жалобами в государственные органы, иные организации (к должностным лицам), а также рассмотрения предложений, заявлений и жалоб граждан.

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Статья 1. Основные понятия, применяемые в настоящем Законе, и их определения

Для целей настоящего Закона применяются следующие основные понятия и их определения:

обращение - индивидуальное или коллективное предложение, заявление, жалоба гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (должностному лицу), изложенные в устной или письменной форме;

предложение - рекомендации по улучшению деятельности государственных органов, иных организаций (должностных лиц), совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

заявление - ходатайство о реализации прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), не связанных с их нарушением;

жалоба - требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов гражданина (граждан), нарушенных действиями (бездействием) должностных лиц государственных органов, иных организаций или граждан;

индивидуальное обращение - обращение одного гражданина в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу);

коллективное обращение - обращение двух и более граждан в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу);

письменное обращение - обращение гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу), изложенное в письменной форме;

устное обращение - обращение гражданина (граждан), высказанное им (ими) на личном приеме должностному лицу государственного органа, иной организации;

повторное обращение - обращение гражданина (граждан) по одному и тому же вопросу в один и тот же государственный орган, иную организацию (к должностному лицу);

анонимное обращение - обращение гражданина (граждан) в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу), в котором не указаны его (их) фамилия, имя, отчество либо данные о месте жительства и (или) работы (учебы) либо отсутствует личная подпись гражданина (граждан).

Статья 2.

Сфера действия настоящего Закона

Действие настоящего Закона распространяется на предложения, заявления и жалобы граждан (далее, если не определено иное, - обращения), за исключением обращений:

рассматриваемых в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства, а также производства по делам об административных правонарушениях;

для которых законодательными актами Республики Беларусь установлен иной порядок направления и рассмотрения в государственных органах, иных организациях (должностными лицами).

Статья 3.

Законодательство об обращениях граждан

Законодательство Республики Беларусь об обращениях граждан состоит из Конституции Республики Беларусь, настоящего Закона, иных актов законодательства Республики Беларусь.

Статья 4.

Право граждан на обращение

Граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в государственные органы, иные организации (к должностным лицам). Иностранцы граждане и лица без гражданства, находящиеся на территории Республики Беларусь, пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь в пределах их прав и свобод, установленных законодательством Республики Беларусь.

Граждане вправе обратиться в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) лично

либо через своего представителя. Обращения от имени недееспособных граждан направляются их законными представителями.

Представительство интересов граждан при обращении в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) в случае, указанном в части второй настоящей статьи, осуществляется на основании акта законодательства Республики Беларусь, либо акта уполномоченного на то государственного органа или органа местного самоуправления, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством Республики Беларусь.

Статья 5.

Гарантии прав граждан при рассмотрении обращений

Право на обращение реализуется гражданами добровольно.

Осуществление гражданами их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц.

Ограничение прав граждан либо получение каких-либо преимуществ в зависимости от пола, расы, национальности, языка, религии, убеждений, социального происхождения, имущественного или иного положения при обращении в государственные органы, иные организации (к должностным лицам) запрещается.

Должностные лица и иные работники государственных органов, иных организаций не имеют права разглашать сведения о личной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

Не являются разглашением сведений, указанных в части четвертой настоящей статьи, направление письменных обращений, поступивших в государственные органы, иные организации (к должностным лицам), к компетенции которых не относится решение вопросов, изложенных в этих обращениях, соответствующим государственным органам, иным организациям (должностным лицам) в соответствии с частью второй статьи 9 настоящего Закона, а также запрос и предоставление информации, необходимой для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Не допускается ущемление прав, свобод и законных интересов граждан и членов их семей в связи с их обращениями в государственные органы, иные организации (к должностным лицам).

Статья 6.

Организация работы по рассмотрению обращений

Руководители государственных органов, иных организаций обязаны организовывать работу по рассмотрению обращений в соответствии с требованиями настоящего Закона, иных актов законодательства Республики Беларусь об обращениях граждан и принимать в пределах своей компетенции необходимые меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений.

Ответственность за организацию работы с обращениями несут руководители государственных органов, иных организаций.

Ведение делопроизводства по обращениям осуществляется в порядке, установленном законодательством Республики Беларусь.

Глава 2

ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ, ИНЕ ОРГАНИЗАЦИИ (К ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦАМ). ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Статья 7.

Требования, предъявляемые к письменным обращениям

Письменное обращение должно содержать:

наименование и (или) адрес государственного органа, иной организации (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица), в которые направляется обращение;

фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы);

изложение сути обращения (предложения, заявления, жалобы);

личную подпись гражданина.

К письменным обращениям прилагаются документы, подтверждающие полномочия лиц, которые обращаются от имени других граждан в случаях, предусмотренных частью второй статьи 4 настоящего Закона (копии доверенности, решения суда, свидетельства о рождении, акта государственного органа, других документов).

К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых (данных) ранее по

обращения должностными лицами государственных органов, иных организаций, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Письменные обращения, не соответствующие требованиям, указанным в частях первой и второй настоящей статьи, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением граждан в пятидневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения. После устранения нарушений граждане вправе вновь обратиться в государственный орган, иную организацию (к должностному лицу) в порядке, установленном настоящим Законом.

Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Статья 8.

Сроки направления обращений

Направление гражданами предложений и заявлений в государственные органы, иные организации (должностным лицам) сроком не ограничено.

Жалобы могут быть направлены гражданами в государственные органы, иные организации (должностным лицам) не позднее трех лет со дня нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан или со дня, когда им стало известно об их нарушении.

Должностные лица государственных органов, иных организаций вправе отказать в рассмотрении жалобы в случае пропуска срока, установленного частью второй настоящей статьи. Отказ в рассмотрении жалобы должен быть письменно мотивирован и направлен гражданину в пятидневный срок.

В случае, если срок, указанный в части второй настоящей статьи, пропущен по уважительным причинам (тяжелая болезнь, инвалидность, длительная командировка и другие причины), наличие которых подтверждается соответствующими документами, представленными гражданином, данный срок подлежит восстановлению по решению руководителя государственного органа, иной организации или уполномоченного им должностного лица, и жалобы рассматриваются в порядке, установленном настоящим Законом.

Статья 9.

Порядок рассмотрения письменных обращений

Письменные обращения, направленные в государственные органы, иные организации (должностным лицам) с соблюдением требований настоящего Закона, иных актов законодательства Республики Беларусь об обращениях граждан, подлежат обязательному рассмотрению должностными лицами государственных органов, иных организаций, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращении.

Письменные обращения, поступившие в государственные органы, иные организации (должностным лицам), к компетенции которых не относится решение вопросов, изложенных в обращениях, в пятидневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан либо по данным обращениям гражданам в пятнадцатидневный срок дается ответ с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им необходимо обратиться.

Запрещается передавать жалобы граждан в государственные органы, иные организации (должностным лицам), действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение данной категории обращений относится к исключительной компетенции этих государственных органов, иных организаций (должностных лиц).

Письменные обращения считаются разрешенными, если поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам письменно даны ответы в сроки, указанные в частях первой и второй статьи 10 настоящего Закона.

В случае отказа гражданина от своего письменного обращения в соответствии с абзацем третьим статьи 14 настоящего Закона должностное лицо государственного органа, иной организации, рассматривающее такое обращение, принимает решение о прекращении по нему производства, за исключением случаев, когда в обращении содержатся сведения о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

Статья 10.

Сроки рассмотрения обращений

Обращения должны быть рассмотрены не позднее одного месяца со дня их регистрации в государственных органах, иных организациях, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях, а обращения, не требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее пятнадцати дней, если иной срок не установлен законодательными актами Республики Беларусь. При необходимости проведения специальной проверки, запроса необходимой информации

руководители государственных органов, иных организаций, в которые поступили обращения, могут продлить указанный срок, но не более чем на один месяц с одновременным уведомлением об этом граждан.

Срок рассмотрения обращений, указанный в части первой настоящей статьи, при необходимости направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации может быть продлен до шести месяцев руководителями государственных органов, иных организаций, в которые поступили обращения, с одновременным уведомлением об этом граждан.

Сроки рассмотрения обращений, указанные в части четвертой статьи 7, части третьей статьи 8 и части второй статьи 9 настоящего Закона, исчисляются со дня регистрации обращений в государственных органах, иных организациях.

Статья 11.

Личный прием граждан

В государственных органах, иных организациях организуется личный прием граждан. Руководители государственных органов, иных организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием граждан не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы.

При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, обращение может излагаться гражданином в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном статьей 9 настоящего Закона.

Должностные лица государственных органов, иных организаций не вправе отказать гражданам в личном приеме при их обращении по вопросам, относящимся к компетенции данных должностных лиц государственных органов, иных организаций, в порядке, установленном настоящим Законом.

Если решение вопросов, с которыми граждане обратились на личном приеме, не относится к компетенции этих государственных органов, иных организаций (должностных лиц), соответствующие должностные лица не рассматривают обращения по существу, но разъясняют гражданам, в какой государственный орган, иную организацию (к какому должностному лицу) им следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Статья 12.

Повторные обращения

Повторные обращения (устные и письменные), в которых не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства, рассмотрению не подлежат, если по ним имеются результаты исчерпывающих проверок и гражданам даны ответы в порядке, установленном настоящим Законом.

При этом гражданам письменно сообщается, что повторные обращения необоснованны, и переписка с ними по данному вопросу прекращается.

Решение о прекращении производства по повторным обращениям принимают руководители государственных органов, иных организаций или уполномоченные ими должностные лица.

Статья 13. Обращения, направленные в средства массовой информации Республики Беларусь

Обращения, направленные в средства массовой информации Республики Беларусь, подлежат рассмотрению в соответствии с настоящим Законом и законодательством Республики Беларусь о средствах массовой информации.

Статья 14.

Права граждан при рассмотрении обращений

При рассмотрении обращений граждане имеют право:

знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства Республики Беларусь об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны; отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений государственными органами, иными организациями (должностными лицами), направив соответствующее письменное заявление в государственные органы, иные организации (должностным лицам);

обжаловать решения, принятые по их обращениям, в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) и (или) в суд.

Статья 15.

Обязанности должностных лиц государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращений

Должностные лица государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращения обязаны: соблюдать требования, установленные настоящим Законом и иными актами законодательства

Республики Беларусь об обращениях граждан;
принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;
принимать законные и обоснованные решения;
письменно информировать граждан о решениях, принятых по результатам рассмотрения письменных обращений, аргументировав их принятие;
разъяснять порядок обжалования решений, принятых по обращениям;
обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;
принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов граждан;
решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущены нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан.

Глава 3

ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН

Статья 16.

Ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан

За нарушение законодательства Республики Беларусь об обращениях граждан должностные лица государственных органов, иных организаций несут ответственность в соответствии с законодательством Республики Беларусь.

Статья 17.

Расходы, связанные с рассмотрением обращений

Государственные органы, иные организации (должностные лица) рассматривают обращения без взимания платы.

Расходы, понесенные государственным органом, иной организацией в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения, могут быть взысканы с граждан в судебном порядке.

ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

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

(в ред. постановлений Совмина от 02.08.2006 N 990,
от 17.01.2008 N 60)

В соответствии с Законом Республики Беларусь от 6 июня 1996 года "Об обращениях граждан" в редакции Закона Республики Беларусь от 1 ноября 2004 года и Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц" Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

(в ред. постановления Совмина от 17.01.2008 N 60)

1. Утвердить прилагаемое Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях.
2. Республиканским органам государственного управления, иным государственным организациям, подчиненным Правительству Республики Беларусь, облисполкомам, Минскому горисполкому:
 - рассматривать работу с обращениями граждан как один из важнейших показателей деятельности государственных органов, иных организаций и их руководителей;
 - принимать меры по неукоснительному соблюдению законодательства об обращениях граждан;
 - ежеквартально анализировать поступающие обращения граждан в целях своевременного устранения причин, порождающих нарушения прав, свобод и (или) законных интересов граждан;
 - установить постоянный контроль за состоянием работы с обращениями граждан в подчиненных (подведомственных) государственных органах, иных организациях;
 - обеспечить проведение руководителями государственных органов управления личного приема граждан по месту их жительства и в трудовых коллективах;
 - привести свои нормативные правовые акты в соответствие с настоящим постановлением.
3. Признать утратившим силу постановление Кабинета Министров Республики Беларусь от 1 октября 1996 г. N 643 "Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан" (Собрание указов Президента и постановлений Кабинета Министров Республики Беларусь, 1996 г., N 27, ст. 724).
4. Настоящее постановление вступает в силу через десять дней после его официального опубликования.

Первый заместитель

Премьер-министра Республики Беларусь В.СЕМАШКО

УТВЕРЖДЕНО

Постановление

Совета Министров

Республики Беларусь

26.05.2005 N 544

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ВЕДЕНИЯ ДЕЛОПРОИЗВОДСТВА ПО ОБРАЩЕНИЯМ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНАХ, ИНЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ

(в ред. постановлений Совмина от 02.08.2006 N 990,
от 17.01.2008 N 60)

1. Настоящее Положение разработано в соответствии с Законом Республики Беларусь от 6 июня 1996 года "Об обращениях граждан" в редакции Закона Республики Беларусь от 1 ноября 2004 года (Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэспублікі Беларусь, 1996 г., N 21, ст. 376; Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., N 189, 2/1089) и Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2007 г., N 250, 1/8997) и определяет порядок ведения делопроизводства по обращениям (предложениям, заявлениям, жалобам) граждан, за исключением индивидуальных предпринимателей (далее - обращения граждан), в государственных органах, иных организациях.

(п. 1 в ред. постановления Совмина от 17.01.2008 N 60)

2. Действие настоящего Положения не распространяется на ведение делопроизводства по обращениям граждан, рассматриваемым в порядке конституционного, уголовного, гражданского, хозяйственного судопроизводства, производства по делам об административных правонарушениях, а также по обращениям, для которых законодательными актами Республики Беларусь установлен иной порядок направления и рассмотрения в государственных органах, иных организациях (должностными лицами).

3. Делопроизводство по обращениям граждан в государственных органах, иных организациях ведется централизованно, отдельно от других видов делопроизводства и осуществляется уполномоченными должностными лицами.

4. Ответственность за организацию работы с обращениями граждан несут руководители государственных органов, иных организаций.

5. Регистрация обращений граждан в государственных органах, иных организациях осуществляется с использованием одной из следующих форм: автоматизированной (электронной), карточной (в регистрационно-контрольных карточках), журнальной с графами, аналогичными реквизитам регистрационно-контрольной карточки.

Регистрационно-контрольные карточки обращений граждан ведутся по форме согласно приложению.

В регистрационные формы могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы по обращениям граждан.

Количество экземпляров регистрационно-контрольных карточек определяется исходя из необходимости обеспечения учета, контроля, поиска, анализа работы по обращениям граждан.

6. Все поступившие в государственный орган, иную организацию (должностному лицу) обращения граждан, в том числе и принятые на личном приеме, регистрируются в день их поступления в установленном порядке.

7. Конверты от поступивших обращений граждан сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата почтового штемпеля служит подтверждением времени отправления и получения обращения.

8. Регистрационный индекс обращениям граждан присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственных органах, иных организациях.

9. Повторным обращениям при их поступлении в государственный орган, иную организацию (должностному лицу) в течение календарного года в зависимости от объема документооборота присваивается регистрационный индекс первого обращения или очередной индекс.

10. Обращения одного и того же лица по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в один и тот же государственный орган, иную организацию (должностному лицу), учитываются под регистрационным индексом первого обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

11. После регистрации обращения граждан передаются на рассмотрение руководителям государственных органов, иных организаций (должностным лицам).

Поручения руководителей государственных органов, иных организаций (должностных лиц) о дальнейшем рассмотрении обращений граждан оформляются в форме резолюций.

12. Контроль за рассмотрением обращений граждан в государственных органах, иных организациях ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, регистрационно-контрольных карточек, журналов.

Контроль завершается, если все поставленные в обращениях вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и гражданам даны ответы в установленные законодательством сроки.

Решения о снятии с контроля обращений граждан принимаются руководителями государственных органов, иных организаций (должностными лицами).

Обращения граждан, направленные в государственные органы, иные организации (должностным лицам) вышестоящими государственными органами, иными организациями (вышестоящими должностными лицами), требующими сообщить результаты рассмотрения, и предписания, предусмотренные подпунктом 1.4 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. N 498 (далее - предписания), берутся на особый контроль.

(в ред. постановления Совмина от 17.01.2008 N 60)

13. Ответы на обращения граждан даются в сроки, установленные статьей 10 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан".

Гражданам письменно сообщается о решениях, принятых по результатам рассмотрения их письменных обращений.

В ответах, направленных в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) по находящимся на контроле обращениям граждан и предписаниям, указываются сведения об уведомлении гражданина о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

(в ред. постановления Совмина от 17.01.2008 N 60)

Индекс ответа состоит из регистрационного индекса обращения гражданина с дополнением других установленных в государственных органах, иных организациях обозначений, применяемых при регистрации.

14. Сроки рассмотрения обращений граждан исчисляются со дня их регистрации в государственных органах, иных организациях, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

При необходимости проведения специальной проверки, истребования дополнительной информации, направления запросов в иностранные государства и (или) международные организации руководители государственных органов, иных организаций, в которые поступили обращения, могут продлить срок их рассмотрения в пределах, установленных статьей 10 Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан". Об изменении сроков рассмотрения обращения сообщается гражданину.

14-1. 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". Отметка о выдаче предписания и его исполнении указывается в соответствующей графе регистрационно-контрольной карточки.

(п. 14-1 введен постановлением Совмина от 17.01.2008 N 60)

15. В случаях, когда в письменных обращениях граждан, поступивших в государственные органы, иные организации (должностным лицам), одновременно содержатся вопросы, относящиеся к компетенции нескольких государственных органов, иных организаций (должностных лиц), копии данных обращений в 5-дневный срок направляются в соответствующие государственные органы, иные организации (должностным лицам) с уведомлением об этом граждан.

(в ред. постановления Совмина от 17.01.2008 N 60)

16. Ход рассмотрения обращений граждан (поручения, сделанные запросы, полученные ответы, принятые решения) в государственных органах, иных организациях (должностными лицами) должен быть точно и своевременно отражен в регистрационной базе данных, регистрационно-контрольных карточках, журналах.

На каждом обращении после окончательного разрешения поставленных в нем вопросов делается отметка об исполнении и направлении его в дело, указывается дата и личная подпись должностного лица, принявшего данное решение.

17. Обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, после их разрешения возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям граждан, для формирования в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел государственного органа, иной организации.

Дела формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы по его рассмотрению составляют в деле самостоятельную группу. В случае поступления повторных обращений они подшиваются в данную группу.

При формировании дел проверяется правильность направления документов в дело, их полнота (комплектность). Незавершенные обращения, а также неправильно оформленные документы в дела не подшиваются.

18. Срок хранения обращений граждан, материалов, связанных с их рассмотрением, - 5 лет (в случае неоднократного обращения - 5 лет с даты последнего рассмотрения). В необходимых случаях в установленном порядке государственным органом, иной организацией может быть принято решение об увеличении срока хранения или о постоянном хранении соответствующих обращений граждан.

19. Дела по обращениям граждан передаются в архив через год после завершения делопроизводства по ним.

По истечении установленных сроков хранения обращения граждан и материалы, связанные с их рассмотрением, подлежат уничтожению в порядке, устанавливаемом республиканским органом государственного управления, в ведении которого находятся вопросы архивов и делопроизводства.

(в ред. постановления Совмина от 02.08.2006 N 990)

Приложение
к Положению о порядке
ведения делопроизводства
по обращениям граждан
в государственных органах,
иных организациях

(в ред. постановления Совмина от 17.01.2008 N 60)

Примерная форма
регистрационно-контрольной карточки обращений граждан

N _____
(регистрационный индекс)

Фамилия, имя, отчество _____

Адрес места жительства и (или) работы, контактный телефон _____

Дата поступления _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Даты, индексы повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Резолюция _____

Исполнитель _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения (N ____ дата ответа _____).

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело N _____ л.

Указывается при наличии документов, содержащих информацию о
результатах предыдущего рассмотрения обращения.

Проставляются при присвоении повторному обращению
очередного регистрационного индекса.