ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

12 ноября 2025 г. № 635

О вопросах, связанных с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц

На основании пункта 4 статьи 12, пункта 2 статьи 13, пункта 3 статьи 19, части первой пункта 1 и пункта 5 статьи 24, частей четвертой и пятой пункта 1 статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить:

Положение о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (прилагается);

Положение о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (прилагается);

Положение о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) (прилагается).

2. Расчет расходов, предусмотренных в пункте 2 статьи 19 Закона, производится путем суммирования расходов, связанных с рассмотрением обращений и признанных государственным органом, иной организацией, индивидуальным предпринимателем необходимыми для рассмотрения обращения по существу, которые подтверждены документально.

3. Признать утратившими силу постановления Совета Министров Республики Беларусь согласно приложению.

4. Книги замечаний и предложений, изготовленные до вступления в силу настоящего постановления, выдаются организациям и индивидуальным предпринимателям до их полного расходования и используются ими до полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений.

5. Настоящее постановление вступает в силу с 1 января 2026 г.

Премьер-министр Республики Беларусь ***А.Турчин***

Приложение
к постановлению
Совета Министров
Республики Беларусь
12.11.2025 № 635

ПЕРЕЧЕНЬ
утративших силу постановлений Совета Министров Республики Беларусь

1. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 24 сентября 2001 г. № 1402 «Об утверждении Положения о порядке личного приема граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в Совете Министров Республики Беларусь».

2. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 «О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений».

3. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 17 марта 2005 г. № 289 «О внесении изменений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 24 сентября 2001 г. № 1402».

4. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 февраля 2006 г. № 283 «О внесении изменения в перечень мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ или оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений».

5. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 28 августа 2006 г. № 1087 «О внесении дополнения в перечень мест реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ или оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений».

6. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 ноября 2008 г. № 1776 «О внесении изменения в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285».

7. Подпункт 1.23 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 10 февраля 2009 г. № 183 «О внесении изменений и дополнений в постановления Совета Министров Республики Беларусь по вопросам бюджетных отношений и признании утратившим силу постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 марта 2001 г. № 332».

8. Подпункт 1.1 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 11 мая 2009 г. № 618 «О внесении дополнения и изменений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь по вопросам административных процедур, осуществляемых налоговыми органами в отношении юридических лиц и индивидуальных предпринимателей».

9. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 3 августа 2009 г. № 1019 «О внесении изменений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285».

10. Подпункт 1.18 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 28 апреля 2010 г. № 640 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь по вопросам контрольной (надзорной) деятельности и признании утратившими силу некоторых постановлений Правительства Республики Беларусь».

11. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 1 июня 2010 г. № 820 «О внесении изменений и дополнений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285».

12. Подпункт 1.3 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 27 октября 2011 г. № 1440 «О внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь».

13. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «О порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц».

14. Подпункты 1.4 и 1.7 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 19 января 2012 г. № 58 «О внесении дополнений и изменений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь».

15. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 декабря 2012 г. № 1133 «О внесении изменения в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285».

16. Подпункт 2.6 пункта 2 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 26 февраля 2014 г. № 165 «О некоторых мерах по реализации Указа Президента Республики Беларусь от 27 ноября 2013 г. № 523».

17. Подпункт 1.2 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 9 июля 2014 г. № 660 «О внесении изменений и дополнений в постановления Совета Министров Республики Беларусь».

18. Подпункт 1.1 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 24 июля 2014 г. № 725 «О внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь».

19. Подпункт 1.2 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 7 октября 2015 г. № 836 «О внесении дополнений и изменений в постановления Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645 и от 30 декабря 2011 г. № 1786».

20. Подпункт 1.1 пункт 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 5 ноября 2015 г. № 921 «О внесении изменений и дополнений в постановления Совета Министров Республики Беларусь».

21. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 5 ноября 2015 г. № 922 «О порядке расчета расходов, понесенных организациями, индивидуальными предпринимателями в связи с рассмотрением систематически направляемых необоснованных обращений, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения».

22. Подпункт 1.4 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 13 октября 2017 г. № 773 «О внесении изменений и дополнения в постановления Совета Министров Республики Беларусь и признании утратившими силу постановлений Совета Министров Республики Беларусь».

23. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 4 ноября 2017 г. № 831 «О внесении дополнений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285».

24. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 9 апреля 2018 г. № 269 «О внедрении единого классификатора обращений граждан и юридических лиц».

25. Подпункт 1.51 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 2 июля 2020 г. № 391 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь».

26. Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2020 г. № 771 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь».

27. Пункт 2 приложения 1 к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 14 июня 2021 г. № 326 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь».

28. Пункт 1 приложения 1 к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 25 июня 2021 г. № 363 «О реализации Закона Республики Беларусь «Об изменении Закона Республики Беларусь «О государственном регулировании торговли и общественного питания в Республике Беларусь».

29. Пункт 12 приложения 2 к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 25 марта 2022 г. № 175 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь по вопросам осуществления административных процедур в отношении субъектов хозяйствования».

30. 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».

31. Пункты 1–6 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2022 г. № 986 «О системе учета и обработки обращений».

32. Пункт 3 приложения к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 20 ноября 2023 г. № 791 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь».

33. Подпункты 1.7 и 1.22 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 30 сентября 2024 г. № 719 «Об изменении постановлений Совета Министров Республики Беларусь».

34. Пункт 2 приложения к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 3 января 2025 г. № 6 «О порядке подтверждения готовности лагерей к работе в период каникул».

35. Пункт 4 приложения 1 к постановлению Совета Министров Республики Беларусь от 13 июня 2025 г. № 328 «О порядке предоставления государственной поддержки при возведении, реконструкции или приобретении жилых помещений».

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
12.11.2025 № 635

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц

1. Настоящим Положением определяется порядок ведения делопроизводства по обращениям заявителей, поступившим в государственный орган, иную организацию (далее, если не установлено иное, – организация), к индивидуальному предпринимателю.

2. В настоящем Положении применяются термины в значениях, установленных в статье 1 Закона.

3. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется уполномоченными должностными лицами отдельно от других видов делопроизводства.

Делопроизводство по письменным обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется отдельно от делопроизводства по обращениям заявителей, поданным в письменной, устной или электронной форме.

Делопроизводство по обращениям заявителей ведется централизованно или децентрализованно.

Делопроизводство по обращениям граждан, внесенным в книгу замечаний и предложений, ведется централизованно.

4. Поступающие в организацию обращения заявителей регистрируются в день их поступления.

Обращения заявителей, поступившие в организацию в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

5. Регистрация письменных и устных обращений заявителей, поступивших в организации, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе. Государственными органами, иными государственными организациями информация о поступивших письменных и устных обращениях, ответах (уведомлениях) на них вносится в систему учета и обработки обращений.

Регистрация электронных обращений заявителей, поступивших в государственные органы, иные государственные организации, и ответов (уведомлений) на них осуществляется в системе учета и обработки обращений. Электронные обращения и ответы (уведомления) на них могут учитываться в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

6. При поступлении в государственный орган, иную государственную организацию электронного обращения может создаваться его бумажная копия.

7. Регистрационно-контрольная форма регистрации обращений заявителей содержит реквизиты согласно приложению 1.

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

В регистрационно-контрольных формах не заполняются реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений заявителей либо содержат сведения, составляющие государственные секреты, служебную информацию ограниченного распространения, информацию, составляющую коммерческую, профессиональную, банковскую и иную охраняемую законом тайну, информацию, содержащуюся в делах об административных правонарушениях, материалах и уголовных делах органов уголовного преследования и суда до завершения производства по делу.

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

9. Регистрационный индекс обращениям заявителей, ответам (уведомлениям) на них, в том числе ответам (уведомлениям), направленным заявителю на замечания и (или) предложения, внесенные в книгу, присваивается в соответствии с принятой системой регистрации документов в организации, у индивидуального предпринимателя, а обращениям, ответам (уведомлениям) на них в системе учета и обработки обращений – в соответствии с порядком функционирования такой системы.

10. Обращения одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, направленные различным адресатам и поступившие для рассмотрения в одну и ту же организацию, регистрируются (учитываются) в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе под регистрационным индексом первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

11. Идентичным обращениям и обращениям, содержащим уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления заявителю ответа (уведомления) на первоначальное обращение в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

При отзыве заявителем своего обращения заявлению в системе электронного документооборота либо с использованием регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе присваивается регистрационный индекс первоначального обращения.

12. Повторным обращениям присваивается очередной регистрационный индекс. При регистрации (учете) повторных обращений в системе электронного документооборота допускается присвоение регистрационного индекса первоначального обращения с добавлением дополнительного порядкового номера.

13. Обращения заявителей, поступившие из вышестоящих органов в местные исполнительные и распорядительные органы, подчиненные им организации, территориальные подразделения (органы) и организации, подчиненные, входящие в состав (систему) республиканских органов государственного управления и организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другие государственные органы, иные организации, по которым требуется представление ответов в вышестоящие органы без направления ответов (уведомлений) заявителям, регистрируются и учитываются как поручения вышестоящих органов.

14. Обращения заявителей после регистрации передаются на рассмотрение руководителям организаций или уполномоченным ими должностным лицам.

Поручения руководителей организаций или уполномоченных ими должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений заявителей оформляются в форме резолюций.

При использовании систем электронного документооборота и переносе в них обращений заявителей поручения руководителей организаций или уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе электронного документооборота.

При использовании системы учета и обработки обращений и переносе в нее обращений заявителей поручения руководителей государственных органов, иных государственных организаций, уполномоченных ими должностных лиц оформляются в форме электронных резолюций, отражаемых в системе учета и обработки обращений.

15. При использовании регистрационно-контрольной формы на бумажном носителе сведения о ходе рассмотрения обращений заявителей (информация о направленных запросах, полученных документах и (или) сведениях, отзыве заявителями своих обращений, уведомление заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрение коллективного обращения тридцати и более заявителей с выездом на место), об изменении сроков рассмотрения обращений, результат их рассмотрения (рассмотрение обращения по существу, оставление письменных, устных и электронных обращений без рассмотрения по существу, направление обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки), а также отметка о выдаче предписания и его исполнении должны быть отражены точно и своевременно.

16. Для учета обращений заявителей республиканскими органами государственного управления, иными организациями, подчиненными Правительству Республики Беларусь, местными исполнительными и распорядительными органами применяется единый классификатор обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2.

17. Контроль за рассмотрением обращений заявителей в организациях ведется с использованием системы учета и обработки обращений, системы электронного документооборота либо регистрационно-контрольных форм на бумажном носителе.

Для контроля за рассмотрением замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу, может использоваться система учета и обработки обращений, система электронного документооборота или регистрационно-контрольная форма на бумажном носителе.

18. Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в части первой пункта 3 и пункте 5 статьи 10, пункте 4 статьи 15, части второй пункта 3 статьи 17 и пункте 1 статьи 21 Закона.

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

19. В ответах, направленных в вышестоящие организации, по находящимся на контроле обращениям заявителей и предписаниям указываются сведения о направленном ответе (уведомлении) заявителю о результатах рассмотрения его обращения, отметка об исполнителе.

20. Оформление предписания осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. Предписания

регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в организации.

21. Отметка об исполнении и направлении в дело обращений заявителей отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота либо в регистрационно-контрольных формах на бумажном носителе в случае их использования.

В случае отзыва заявителем своего письменного обращения отметка об исполнении и направлении его в дело проставляется на его заявлении об отзыве своего обращения.

Отметка об отзыве заявителем электронного обращения отражается в системе учета и обработки обращений, а также в системе электронного документооборота в случае ее использования.

После рассмотрения вопросов, изложенных гражданином в книге замечаний и предложений, на копии ответа (уведомления) заявителю, остающейся в делопроизводстве организации, у индивидуального предпринимателя, проставляется отметка об исполнении и направлении ее в дело.

22. Обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, в организации формируются в дела в соответствии с утвержденной номенклатурой дел.

23. Обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, при централизованной системе делопроизводства возвращаются должностным лицам, ведущим делопроизводство по обращениям заявителей, для централизованного формирования дел.

Обращения заявителей и документы, связанные с их рассмотрением, при децентрализованной системе делопроизводства формируются в дела у исполнителей.

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

Обращения и документы, связанные с их рассмотрением, могут формироваться в гибридные дела в порядке, установленном законодательством в сфере архивного дела и делопроизводства.

25. Дела с обращениями заявителей формируются в течение календарного года. Каждое обращение и документы, связанные с его рассмотрением, составляют в деле самостоятельную группу. Повторные обращения составляют самостоятельную группу и хранятся совместно с первым обращением.

26. 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, в дела не формируются.

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

Приложение 1
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц

РЕКВИЗИТЫ
регистрационно-контрольной формы регистрации обращений заявителей

Регистрационный индекс № ____

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина _____

Адрес места жительства (места пребывания) гражданина, контактный телефон _____

Наименование и место нахождения юридического лица, контактный телефон _____ _____

Форма подачи обращения _____

Дата поступления обращения _____

Количество листов обращения _____

Количество листов приложений _____

Даты идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем _____

Даты, индексы* повторных обращений _____

Корреспондент, дата и индекс сопроводительного письма _____

Тематика _____

Содержание _____

Содержание идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, поданных заявителем _____

Резолюция _____

Исполнитель _____ Срок исполнения _____

Документ направлен на исполнение _____

Дата направления _____ Срок исполнения _____ Дата исполнения _____

Ход рассмотрения _____

Отметка о выдаче предписания и его исполнении _____

Результат рассмотрения обращения _____

Дата ответа (уведомления) заявителю _____ № _____

Отметка об объявлении ответа заявителю в ходе личного приема _____

Отметка о снятии с контроля _____

Документ подшит в дело № _____

* Проставляются при присвоении повторному обращению очередного регистрационного индекса.

Приложение 2
к Положению о порядке ведения
делопроизводства по обращениям
граждан и юридических лиц

ЕДИНЫЙ КЛАССИФИКАТОР
обращений граждан и юридических лиц

		НАИМЕНОВАНИЕ ТЕМЫ/ПОДТЕМЫ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ
01	**Государство, общество, политика**	
	01	Конституционные права, свободы и обязанности граждан
	02	Государственные органы, иные организации. Их деятельность
	03	Государственные символы
	04	Политические партии. Профсоюзы. Иные общественные объединения
	05	Наименования географических объектов, адресная система. Административно-территориальное деление
	06	Государственные награды
	07	Национальные и другие общности. Религия
02	**Финансы, налогообложение**	
	01	Республиканский бюджет. Местные бюджеты
	02	Налоговая политика. Декларирование
	03	Банки и небанковские финансовые организации
	04	Страхование
	05	Обращение ценных бумаг и облигаций. Компенсация денежных вкладов
03	**Экономика**	
	01	Индивидуальная предпринимательская деятельность
	02	Лицензирование отдельных видов деятельности. Разрешительные документы
	03	Урегулирование неплатежеспособности
	04	Аренда недвижимого имущества
	05	Малое и среднее предпринимательство
	06	Инвестиции
	07	Предложения по стабилизации экономической ситуации
04	**Промышленность**	
	01	Деятельность промышленных предприятий
	02	Заключение договоров, их соблюдение
	03	Энергетика
	04	Нефтепереработка и химическая промышленность
	05	Деревообрабатывающая и целлюлозно-бумажная промышленность
	06	Легкая промышленность
	07	Пищевая и перерабатывающая промышленность
05	**Агропромышленный комплекс**	
	01	Производство и заготовка сельхозпродукции. Расчеты за сельхозпродукцию, выполнение сельскохозяйственных работ
	02	Государственная поддержка агропромышленного комплекса
	03	Организации агропромышленного комплекса
	04	Фермерство
	05	Личные подсобные хозяйства граждан
06	**Землеустройство и землепользование. Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним**	
	01	Землеустройство и землепользование
	02	Изъятие и предоставление земельных участков
	03	Государственная регистрация недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним
	04	Садоводческие товарищества
	05	Земельные споры
	06	Деятельность по регистрации недвижимого имущества, прав на него и сделок с ним
07	**Жилищный фонд и жилищно-коммунальное хозяйство**	
	01	Соблюдение жилищного законодательства

	02	Государственный жилищный фонд. Арендное жилье. Социальное жилье. Общежития
	03	Частный жилищный фонд. Деятельность организаций застройщиков и товариществ собственников
	04	Улучшение жилищных условий. Принятие на учет
	05	Жилье в сельской местности
	06	Ремонт, эксплуатация и содержание жилищного фонда
	07	Коммунальные услуги, в том числе отопление, водо-, электро-, газоснабжение, обращение с твердыми коммунальными отходами
	08	Оплата жилищно-коммунальных услуг. Тарифы. Жилищные субсидии, льготы
	09	Благоустройство и содержание населенных пунктов, в том числе содержание улично-дорожной сети
	10	Нарушение правил пользования жилыми помещениями. Перепланировка и переустройство жилых помещений
	11	Содержание домашних животных
	12	Благоустройство и содержание мест погребения
08	**Архитектура и строительство**	
	01	Архитектура и градостроительство
	02	Проектирование и соблюдение требований технических нормативных правовых актов
	03	Жилищное строительство, в том числе индивидуальное. Реконструкция
	04	Государственная поддержка граждан при возведении, реконструкции или приобретении жилых помещений. Льготные кредиты и одноразовые субсидии. Льготы
	05	Гаражно-строительные кооперативы, автомобильные стоянки, парковки
09	**Транспорт**	
	01	Транспортные тарифы, сборы, льготы
	02	Перевозки пассажиров автомобильным, городским электрическим транспортом и метрополитеном
	03	Иные виды транспорта (железнодорожный, воздушный, водный и морской, магистральный, трубопроводный)
	04	Ремонт, строительство и содержание дорог
	05	Деятельность учреждений системы транспорта
	06	Перевозки грузов автомобильным транспортом
10	**Торговля. Потребительский рынок**	
	01	Антимонопольное регулирование и торговля
	02	Цены и ценообразование
	03	Государственные закупки товаров (работ, услуг)
	04	Обеспечение товарами. Качество товаров
	05	Предприятия торговли и общественного питания
	06	Предприятия потребительской кооперации. Рынки
	07	Бытовое обслуживание населения
	08	Защита прав потребителей
	09	Реклама
11	**Труд, занятость населения, охрана труда**	
	01	Трудоустройство, служба занятости
	02	Условия и охрана труда. Экспертиза условий труда. Техника безопасности
	03	Оплата труда
	04	Уровень жизни и доходов населения. Социальные гарантии
	05	Применение законодательства о труде. Защита трудовых прав работников. Контроль (надзор) за соблюдением законодательства о труде, занятости населения и социальной защите
	06	Трудовая миграция. Внешняя трудовая миграция
12	**Социальное и пенсионное обеспечение**	
	01	Пенсионное обеспечение. Назначение, выплата, перерасчет пенсий
	02	Назначение пособий и иных социальных выплат. Государственная адресная социальная помощь
	03	Семейный капитал
	04	Социальное обслуживание
	05	Социальная защита инвалидов, ветеранов и лиц, к ним приравненных
	06	Социальная защита граждан, пострадавших от последствий катастрофы на Чернобыльской АЭС и других радиационных аварий
	07	Социальное страхование и персонифицированный учет
	08	Опека и попечительство в отношении совершеннолетних граждан

13	**Здравоохранение**	
	01	Оказание медицинской помощи
	02	Медицинская и фармацевтическая деятельность организаций здравоохранения и индивидуальных предпринимателей
	03	Медицинская экспертиза и реабилитация. Установление группы инвалидности
	04	Обеспечение населения лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения. Протезирование
	05	Санитарно-эпидемиологическое благополучие населения
	06	Санаторно-курортное лечение и оздоровление населения
14	**Образование и наука**	
	01	Совершенствование системы образования
	02	Деятельность учреждений высшего, среднего специального, профессионально-технического образования. Распределение
	03	Деятельность учреждений общего среднего образования
	04	Деятельность учреждений дошкольного образования
	05	Опека и попечительство. Усыновление (удочерение). Приемная семья. Детские дома
	06	Деятельность научных учреждений. Инновационная деятельность
	07	Изобретательство и рационализаторство. Патентоведение
15	**Информация и связь**	
	01	Почтовая связь
	02	Телекоммуникации и связь
	03	Информационные технологии. Информационное обслуживание. Интернет
	04	Средства массовой информации
	05	Издательское дело
16	**Культура, физическая культура и спорт, туризм**	
	01	Деятельность учреждений культуры. Проведение культурных мероприятий
	02	Охрана памятников истории и культуры
	03	Физическая культура и спорт
	04	Туризм, качество услуг
17	**Охрана окружающей среды и рациональное использование природных ресурсов. Экологическая безопасность**	
	01	Охрана окружающей среды. Платежи за природопользование
	02	Экологическая безопасность. Обращение с отходами
	03	Геодезическая и картографическая деятельность
	04	Охрана и использование земель, недр, вод, животного и растительного мира, лесов и атмосферного воздуха
	05	Гидрометеорология
	06	Предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера
18	**Оборона государства**	
	01	Вооруженные Силы Республики Беларусь
	02	Национальная безопасность
	03	Воинская обязанность и воинская служба. Альтернативная служба
	04	Правовая и социальная защита военнослужащих, граждан, уволенных с военной службы, и членов их семей
	05	Охрана Государственной границы
	06	Военно-патриотическая работа. Установление факта участия в военных действиях
19	**Таможенное регулирование, таможенные платежи**	
	01	Деятельность таможенных органов
	02	Таможенные процедуры, таможенные платежи
	03	Перемещение через таможенную границу товаров, транспортных средств, валюты
20	**Органы внутренних дел**	
	01	Деятельность органов внутренних дел
	02	Деятельность ГАИ
	03	Исправительные учреждения. Условно-досрочное освобождение. Амнистия
	04	Заявления о преступлениях, противоправных действиях
	05	Охранная деятельность
	06	Гражданство. Правовое положение иностранных граждан и лиц без гражданства
	07	Регистрация. Документирование населения
21	**Органы следствия**	

	01	Доследственная проверка
	02	Предварительное расследование
22	**Органы прокуратуры**	
	01	Надзор за исполнением законодательства органами дознания и следствия
	02	Надзор за законностью судебных постановлений (по уголовным, гражданским делам, делам об административных правонарушениях)
	03	Борьба с организованной преступностью и коррупцией
23	**Суды**	
	01	Законность и обоснованность судебных постановлений
	02	Сроки рассмотрения дел в суде
	03	Применение процессуальных норм при рассмотрении дел
24	**Органы юстиции**	
	01	Адвокатура
	02	Нотариат
	03	Регистрация общественных объединений
	04	Регистрация юридических лиц, индивидуальных предпринимателей
	05	Органы, регистрирующие акты гражданского состояния
	06	Органы принудительного исполнения
	07	Архивы. Архивные фонды. Получение архивных сведений, розыск документов. Документоведение. Делопроизводство
25	**Судебные экспертизы**	
	01	Проведение судебных экспертиз, экспертиз (исследований)
	02	Лицензирование деятельности по проведению судебных экспертиз
26	**Гражданско-правовые споры**	
27	**Соблюдение законодательства, регламентирующего работу с обращениями граждан и юридических лиц**	
28	**Разъяснение порядка применения нормативных правовых актов. Предложения по корректировке нормативных правовых актов**	
29	**Другие вопросы**	

Примечание. Республиканские органы государственного управления, иные организации, подчиненные Правительству Республики Беларусь, местные исполнительные и распорядительные органы могут дополнять темы/подтемы настоящего классификатора иными рубриками с учетом отраслевой специфики работы.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
12.11.2025 № 635

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением устанавливается порядок выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений (далее – книга) в организациях и у индивидуальных предпринимателей, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги согласно перечню сфер, определенных в приложении 1, и по форме согласно приложению 2.

2. Книга предъявляется по первому требованию гражданина. Запрещается требовать от гражданина предъявления документов, удостоверяющих личность, или объяснения причин, вызвавших необходимость внесения замечания и (или) предложения.

Книга предъявляется в развернутом виде на очередной свободной для заполнения странице, исключая ознакомление гражданина с записями, внесенными в книгу другими гражданами.

3. Изготовление книг осуществляется республиканским унитарным предприятием «Издательство «Белбланкавыд» (далее – реализующая организация).

Финансирование расходов на изготовление книг осуществляется за счет средств республиканского бюджета, предусматриваемых Министерству финансов на эти цели.

Оплата стоимости книги (книг) производится путем перечисления реализующей организации платы, указанной в пункте 4 настоящего Положения, и относится организациями и индивидуальными предпринимателями на себестоимость продукции, товаров (работ, услуг).

Средства от реализации книг зачисляются реализующей организацией в доходы республиканского бюджета.

ГЛАВА 2
ПОРЯДОК ВЫДАЧИ КНИГИ

4. Книга выдается путем реализации организациям и индивидуальным предпринимателям реализующей организацией за плату, размер которой устанавливается Министерством финансов.

5. Информация о книгах включается в соответствии с Положением о порядке ведения электронного банка данных бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 6 июля 2011 г. № 912, в электронный банк данных

бланков документов и документов с определенной степенью защиты и печатной продукции (далее – электронный банк данных):

реализующей организацией – при выдаче книги (книг);

налоговыми органами* – в случае изменения адреса места нахождения книги (книг) или признания ее (их) недействительными.

---

* Под налоговыми органами понимаются налоговые органы по месту постановки на учет – в отношении организаций, налоговые органы независимо от места постановки на учет – в отношении индивидуальных предпринимателей.

6. Основанием для выдачи книги является наличие сведений об организации или индивидуальном предпринимателе в Государственном реестре плательщиков (иных обязанных лиц).

7. Выдача книги (книг) осуществляется организации и индивидуальному предпринимателю при предъявлении следующих документов (сведений):

оригинал и копия платежного документа, подтверждающего оплату стоимости книги (книг), за исключением случая внесения платы посредством автоматизированной информационной системы единого расчетного и информационного пространства;

оригинал документа, удостоверяющего служебное положение руководителя (приказ о назначении на должность руководителя, или выписка из решения общего собрания, правления или иного органа управления юридического лица, или трудовой договор (контракт), или гражданско-правовой договор, или удостоверение руководителя некоммерческой организации), а также оригинал документа, удостоверяющего его личность, – при получении книги (книг) руководителем организации;

доверенность на получение книги (книг) и оригинал документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) иным представителем организации, кроме руководителя, представителем индивидуального предпринимателя;

оригинал документа, удостоверяющего личность, – при получении книги (книг) индивидуальным предпринимателем;

сведения об адресе места нахождения книги (книг).

8. Организация и индивидуальный предприниматель определяют необходимое для выдачи им количество книг в соответствии с перечнем сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений.

9. Новая книга выдается с соблюдением требований, указанных в пунктах 4–7 настоящего Положения, в случаях:

заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении;

порчи (повреждения, брака) книги;

утраты книги;

хищения книги.

В случае, указанном в абзаце втором части первой настоящего пункта, новая книга выдается при предъявлении реализующей организации использованной книги.

В случаях, указанных в абзацах третьем–пятом части первой настоящего пункта, новая книга выдается реализующей организацией после внесения налоговым органом в порядке, предусмотренном в пунктах 10 и 11 настоящего Положения, в электронный банк данных информации о книге с признаком «Недействительно».

10. При обнаружении фактов порчи (повреждения, брака), утраты книги не позднее рабочего дня, следующего за днем обнаружения указанных фактов, организацией или индивидуальным предпринимателем в налоговый орган представляется соответствующий акт, в котором указываются регистрационный номер книги, адрес ее места нахождения, причина порчи (повреждения, брака), утраты книги.

При обнаружении факта хищения книги в налоговый орган представляется документ, подтверждающий обращение в органы внутренних дел по факту ее хищения.

11. Налоговый орган не позднее рабочего дня, следующего за днем получения соответствующего акта либо документа, подтверждающего обращение в органы внутренних дел по факту хищения книги, передает в электронный банк данных информацию о книге с признаком «Недействительно».

ГЛАВА 3
ПОРЯДОК ВЕДЕНИЯ И ХРАНЕНИЯ КНИГИ

12. Книга ведется субъектами и в местах, определенных в частях первой и второй пункта 1 статьи 24 Закона.

Место нахождения книги (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных.

В случае изменения адреса места нахождения книги (книг) организация или индивидуальный предприниматель не позднее рабочего дня, следующего за днем изменения места нахождения книги (книг), направляет уведомление в налоговый орган для внесения соответствующих изменений в электронный банк данных.

13. Реквизиты книги «Дата внесения замечания и (или) предложения», «Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина», «Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон», «Содержание замечания и (или) предложения» заполняются гражданином.

14. Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение», «Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)», «Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений» заполняются руководителем организации или уполномоченным им лицом, ответственным за ведение книги.

Реквизиты титульной страницы книги, а также реквизиты книги «Порядковый номер замечания и (или) предложения», «Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения», «Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)» заполняются индивидуальным предпринимателем.

Замечания и (или) предложения нумеруются порядковыми номерами с начала календарного года.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и (или) предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока их рассмотрения.

15. Книга ведется до полного заполнения всех страниц, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений, после чего организации и индивидуальные предприниматели обязаны в течение 5 календарных дней обратиться в реализующую организацию за получением новой книги в порядке, установленном главой 2 настоящего Положения.

16. Ответственными за хранение книги являются руководитель организации или уполномоченное им лицо, индивидуальный предприниматель.

17. Копии ответов (уведомлений) 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.

18. В случае полного заполнения всех страниц книги, предназначенных для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, до истечения календарного года она хранится вместе с новой книгой по месту ее ведения, а по истечении календарного года – в течение 5 лет в архиве организации или у индивидуального предпринимателя.

19. По истечении установленных сроков хранения книга подлежит уничтожению в порядке, установленном республиканским органом государственного управления в сфере архивного дела и делопроизводства.

20. При проведении проверок деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей контролирующими (надзорными) органами в порядке, предусмотренном законодательством о контрольной (надзорной) деятельности, проверяется соблюдение ими законодательства о книге замечаний и предложений. О выявленных нарушениях требований Закона и настоящего Положения по ведению книги, рассмотрению изложенных в ней замечаний и предложений, составленных актах проверки или протоколах об административных правонарушениях должностными лицами контролирующих (надзорных) органов вносятся в книгу соответствующие записи.

Изъятие книги указанными органами не допускается, если иное не установлено законодательными актами.

Приложение 1
к Положению о порядке выдачи,
ведения и хранения книги
замечаний и предложений

ПЕРЕЧЕНЬ
сфер реализации организациями, индивидуальными предпринимателями товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений

1. Торговля:

торговые объекты (за исключением передвижных средств разносной торговли);

торговые места.

2. Общественное питание (объекты общественного питания (за исключением летних, сезонных кафе).

3. Бытовое обслуживание (объекты бытового обслуживания и приемные пункты бытового обслуживания).

4. Жилищно-коммунальное хозяйство:

организации, осуществляющие эксплуатацию жилищного фонда и (или) предоставляющие жилищно-коммунальные услуги, в том числе товарищества собственников и организации застройщиков (жилищные и жилищно-строительные кооперативы);

другие организации жилищно-коммунального хозяйства;

общежития.

5. Здравоохранение, санаторно-курортное лечение, оздоровление:

организации здравоохранения, иные организации, осуществляющие медицинскую и (или) фармацевтическую деятельность, а также обособленные подразделения (филиалы) указанных организаций;

индивидуальные предприниматели, осуществляющие медицинскую деятельность;

санаторно-курортные и оздоровительные организации.

6. Заготовка продукции растениеводства, животноводства, дикорастущей и прочей продукции (приемозаготовительные пункты).

7. Перевозка грузов, пассажиров, багажа:

железнодорожные, речные, автобусные вокзалы (автостанции), трамвайные и троллейбусные депо, аэропорты и расположенные в них кассовые залы, багажные отделения, камеры хранения ручной клади, комнаты отдыха транзитных пассажиров, комнаты матери и ребенка;

городские билетные кассы, кассы по продаже авиабилетов, билетные кассы станций (вокзалов) и остановочных пунктов, подразделения по обслуживанию грузоотправителей и грузополучателей, пассажирские поезда (с нумерованными местами);

диспетчерские пункты городского пассажирского транспорта.

8. Транспортная деятельность:

оказание услуг по ремонту и техническому обслуживанию транспортных средств (за исключением транспортных средств железнодорожного транспорта);

диагностические станции и пункты технического контроля по проведению государственного технического осмотра транспортных средств.

9. Придорожный сервис (мотели и иные объекты придорожного сервиса).

10. Банковская, финансовая, страховая деятельность:

банки, их филиалы, структурные подразделения банков, их филиалов, за исключением обменных пунктов, а также удаленных рабочих мест;

места предоставления микрозаймов (заключения договоров микрозайма);

места осуществления лизинговой деятельности;

места оказания страховых услуг.

11. Связь:

отделения и пункты почтовой связи;

сервисные центры и пункты операторов электросвязи, поставщиков услуг электросвязи;

дилерские пункты операторов сотовой подвижной электросвязи.

12. Культура (театрально-зрелищные организации, культурно-просветительские учреждения, спортивно-культурные центры).

13. Юстиция:

риэлтерские организации;

юридические лица, оказывающие юридические услуги.

Приложение 2
к Положению о порядке выдачи,
ведения и хранения книги
замечаний и предложений

ФОРМА
книги замечаний и предложений

1. Книга имеет формат 203 х 288 мм, изготавливается в обложке из картона с составным обрезным переплетом и состоит из 200 страниц, каждая из которых, кроме титульной, имеет нумерацию.

На обложке полиграфическим способом выполняется надпись: «Книга замечаний и предложений».

Титульная страница книги имеет следующие реквизиты и форму:

Книга
замечаний и предложений

_____

(наименование организации, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) индивидуального предпринимателя)

_____

(место нахождения организации, ее обособленного подразделения, дата и номер свидетельства о государственной регистрации индивидуального предпринимателя и наименование органа, осуществившего его государственную регистрацию)

_____

(наименование и (или) номер обособленного подразделения (при наличии), место реализации товара, выполнения работ, оказания услуг)

Регистрационный номер книги замечаний и предложений _____

_____

Дата выдачи _____

2. Страницы книги 2–190, предназначенные для внесения замечаний и (или) предложений и информации об их рассмотрении, имеют следующие реквизиты и форму:

Порядковый номер замечания и (или) предложения _____	Дата внесения замечания и (или) предложения ___ _____ 20__ г.

Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) гражданина _____

_____

Адрес места жительства (места пребывания), контактный телефон _____

_____

Содержание замечания и (или) предложения _____

_____

_____

Резолюция руководителя организации, ее обособленного подразделения с поручением конкретным должностным лицам рассмотреть замечание и (или) предложение	
Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечания и (или) предложения, дата рассмотрения, наименование должности, подпись и фамилия лица, внесшего сведения	
Отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа)	

3. Страницы книги 191–192, предназначенные для внесения сведений о лице, ответственном за ведение книги, имеют следующие реквизиты и форму:

Наименование должности, фамилия, инициалы лица, ответственного за ведение книги замечаний и предложений	Дата назначения
1	2

4. Страницы книги 193–198, предназначенные для внесения сведений о выявленных нарушениях, имеют следующие реквизиты и форму:

Сведения, заполняемые органами, проводящими проверки деятельности организации или индивидуального предпринимателя

№ п/п	Дата	Наименование органа, проводящего проверку деятельности организации или индивидуального предпринимателя	Выявленные нарушения требований законодательства при ведении книги замечаний и предложений, рассмотрении изложенных в ней замечаний и предложений	Дата и номер акта проверки или протокола об административном правонарушении	Фамилия, инициалы, наименование должности работника органа, проводящего проверку, его подпись
1	2	3	4	5	6

5. На страницах 199–200 книги помещается текст Положения о порядке выдачи, ведения и хранения книги замечаний и предложений.

УТВЕРЖДЕНО

Постановление
Совета Министров
Республики Беларусь
12.11.2025 № 635

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке функционирования государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц

ГЛАВА 1
ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящим Положением определяются порядок функционирования системы учета и обработки обращений, включая порядок внесения в нее государственными органами и иными государственными организациями (далее, если не установлено иное, – государственные организации) информации, порядок предоставления заявителям информации из системы учета и обработки обращений, порядок идентификации (авторизации) в ней государственных организаций, заявителей.

2. Для целей настоящего Положения используются термины и их определения в значениях, установленных в законах Республики Беларусь от 10 ноября 2008 г. № 455-З «Об информации, информатизации и защите информации», от 28 декабря 2009 г. № 113-З «Об электронном документе и электронной цифровой подписи», Законе, Указе Президента Республики Беларусь от 23 января 2014 г. № 46 «Об использовании государственными органами и иными государственными организациями телекоммуникационных технологий», а также следующие термины и их определения:

авторизация – предоставление пользователю системы учета и обработки обращений прав на совершение определенных действий в системе учета и обработки обращений;

аутентификация – комплекс мероприятий по проверке подлинности данных, предоставленных пользователем системы учета и обработки обращений;

идентификация – комплекс мероприятий по установлению и фиксации данных о пользователе системы учета и обработки обращений;

личный электронный кабинет – веб-интерфейс доступа для пользователя системы учета и обработки обращений, позволяющий использовать ее функциональные возможности в соответствии с уровнем доступа;

учетная запись – хранимая в системе учета и обработки обращений совокупность указанных при регистрации данных о пользователе системы учета и обработки обращений, необходимая для его идентификации.

3. Владельцем системы учета и обработки обращений является Министерство связи и информатизации.

Оператором системы учета и обработки обращений является республиканское унитарное предприятие «Центр цифрового развития».

Пользователями системы учета и обработки обращений являются государственные организации, заявители.

Должностные лица, уполномоченные в соответствии с законодательными актами рассматривать обращения граждан и юридических лиц, вправе использовать систему учета и обработки обращений по решению руководителя соответствующей государственной организации.

Государственные органы в соответствии с компетенцией осуществляют методологическое руководство и координацию деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организаций по использованию системы учета и обработки обращений.

4. Финансирование осуществляется:

услуг по технической поддержке и сопровождению системы учета и обработки обращений – за счет средств, предусматриваемых в республиканском бюджете на содержание Министерства связи и информатизации;

работ (услуг) по развитию (доработке, модернизации) системы учета и обработки обращений – за счет средств республиканского фонда универсального обслуживания цифрового развития и связи и (или) иных источников, не запрещенных законодательством, с включением соответствующих мероприятий в государственную программу в сфере цифрового развития;

работ (услуг) по обеспечению информационного взаимодействия ведомственных систем электронного документооборота государственных организаций с системой учета и обработки обращений – за счет средств, предусматриваемых их владельцам в соответствующем бюджете, а также иных источников, не запрещенных законодательством.

Выполнение работ (оказание услуг) в соответствии с абзацами вторым и третьим части первой настоящего пункта, финансируемых полностью или частично за счет бюджетных средств, осуществляется с нормативом рентабельности не более 7 процентов к себестоимости для определения суммы прибыли, подлежащей включению в отпускные цены (тарифы).

5. Государственные организации обеспечивают использование системы учета и обработки обращений в соответствии с настоящим Положением и регламентом работы системы учета и обработки обращений (далее – регламент).

6. Система учета и обработки обращений обеспечивает:

идентификацию, аутентификацию и авторизацию пользователей системы учета и обработки обращений;

возможность подачи заявителями электронных обращений в государственные организации;

формирование личных электронных кабинетов пользователей системы учета и обработки обращений;

формирование уникального номера обращения при поступлении электронного обращения в систему учета и обработки обращений, учета в ней письменных и устных обращений;

централизованный учет и хранение электронных и письменных обращений, поступивших в государственные организации, ответов (уведомлений) на них, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

автоматизацию процессов рассмотрения электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

осуществление контроля за рассмотрением электронных, письменных и устных обращений в государственных организациях;

формирование отчетности по обращениям;

направление заявителям ответов (уведомлений) на электронные обращения, информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений;

информационное взаимодействие с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций.

7. Система учета и обработки обращений размещается на ресурсах республиканского центра обработки данных и (или) республиканской платформы.

8. Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу: https://обращения.бел (далее – интернет-сайт).

Доступ государственных организаций к системе учета и обработки обращений может обеспечиваться с использованием выделенных каналов связи.

9. Порядок информационного взаимодействия системы учета и обработки обращений с ведомственными системами электронного документооборота государственных организаций, в том числе посредством системы межведомственного электронного документооборота государственных органов Республики Беларусь, устанавливается регламентом.

10. Оператор системы учета и обработки обращений:

осуществляет техническое обслуживание, сопровождение, развитие (доработку, модернизацию) системы учета и обработки обращений;

обеспечивает выполнение требований по защите и сохранности информации, обрабатываемой в системе учета и обработки обращений, в соответствии с законодательством об информации, информатизации и защите информации, а также бесперебойный доступ к ней;

регистрирует государственные организации в системе учета и обработки обращений;

обеспечивает обработку информационных сообщений пользователей системы учета и обработки обращений, консультирует их по вопросам функционирования системы учета и обработки обращений и другим вопросам, связанным с ее использованием;

обеспечивает формирование, ведение и актуализацию нормативно-справочной информации в системе учета и обработки обращений;

по предложениям государственных органов, осуществляющих методологическое руководство и координацию деятельности подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организаций по использованию системы учета и обработки обращений, вносит владельцу системы учета и обработки обращений предложения о реализации мероприятий по ее развитию (доработке, модернизации);

выполняет иные функции в соответствии с настоящим Положением и регламентом.

11. Государственные организации в системе учета и обработки обращений:

определяют должностное лицо, ответственное за ведение личного электронного кабинета государственной организации (далее – внешний администратор организации);

определяют должностных лиц, ответственных за ведение личных электронных кабинетов подчиненных (входящих в состав, систему) обособленных подразделений, иных структур, не являющихся юридическими лицами (далее соответственно – внешние администраторы обособленных подразделений, обособленные подразделения), должностных лиц, ответственных за ведение делопроизводства и (или) рассмотрение обращений в системе учета и обработки обращений (далее – ответственные лица);

осуществляют создание и ведение учетных записей внешних администраторов обособленных подразделений, ответственных лиц;

обеспечивают ведение делопроизводства по обращениям в соответствии с Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, утвержденным постановлением, утвердившим настоящее Положение;

направляют электронные обращения и электронные копии письменных обращений для рассмотрения государственным организациям в соответствии с их компетенцией;

направляют заявителям ответы (уведомления) на электронные обращения;

формируют отчетность по обращениям;

осуществляют анализ работы с обращениями в подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организациях и (или) по вопросам, относящимся к компетенции;

осуществляют предоставление государственным организациям, заявителям информации из системы учета и обработки обращений;

выполняют иные функции в соответствии с настоящим Положением и регламентом.

12. Заявители в системе учета и обработки обращений:

регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте, поддерживают в актуальном состоянии сведения о себе, внесенные в ходе регистрации;

подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;

просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;

подают электронные заявления об отзыве поданного электронного обращения до рассмотрения его по существу;

направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам ее функционирования;

используют иные возможности системы учета и обработки обращений в соответствии с ее функционалом.

ГЛАВА 2
ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ ИНФОРМАЦИИ В СИСТЕМУ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

13. Основаниями для внесения государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений являются:

регистрация поступивших обращений и ответов (уведомлений) на них;

запрос документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, направление электронных обращений и электронных копий письменных обращений для рассмотрения государственным организациям в соответствии с их компетенцией;

осуществление анализа работы с обращениями в государственных организациях;

рассмотрение обращений по существу, оставление обращений без рассмотрения по существу.

14. При регистрации электронных обращений в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

тема и подтема обращения в соответствии с единым классификатором обращений граждан и юридических лиц согласно приложению 2 к Положению о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц (далее – единый классификатор);

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность руководителя или уполномоченного должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

иная информация в соответствии с регламентом.

15. В систему учета и обработки обращений при учете письменных и устных обращений вносится следующая информация:

категория заявителя (физическое или юридическое лицо);

форма подачи обращения;

тип (индивидуальное, коллективное, анонимное) и вид (заявление, предложение, жалоба) обращения;

тема и подтема обращения в соответствии с единым классификатором;

дата регистрации;

сведения о заявителе (заявителях), являющемся физическим лицом (фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания), за исключением случаев регистрации анонимных обращений;

сведения о заявителе, являющемся юридическим лицом (полное наименование юридического лица и его места нахождения, фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного подписывать обращения), за исключением случаев регистрации анонимных обращений;

суть обращения;

содержание обращения и (или) электронная копия обращения на бумажном носителе;

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность руководителя или уполномоченного должностного лица, ответственного за рассмотрение обращения;

иная информация в соответствии с регламентом.

16. При регистрации ответов (уведомлений) на электронные обращения, учете ответов (уведомлений) на письменные и устные обращения в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

содержание ответа (уведомления) на обращение и (или) электронная копия ответа (уведомления) на обращение на бумажном носителе;

форма ответа (уведомления) на обращение (письменная корреспонденция, электронная (личный электронный кабинет заявителя);

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), должность руководителя или уполномоченного должностного лица, подписавшего ответ (уведомление) на обращение;

отметка об исполнении и направлении обращения в дело;

иная информация в соответствии с регламентом.

17. В системе учета и обработки обращений регистрационным индексом электронного обращения является уникальный номер, автоматически сформированный при поступлении обращения в систему учета и обработки обращений, регистрационным индексом письменного или устного обращения – уникальный номер, автоматически сформированный при учете обращения в системе учета и обработки обращений.

Ответ (уведомление) на обращение регистрируется (учитывается) в системе учета и обработки обращений под уникальным номером соответствующего обращения.

Идентичные обращения, обращения, содержащие уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления заявителю ответа (уведомления) на них регистрируются (учитываются) под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки.

Повторные обращения регистрируются (учитываются) в системе учета и обработки обращений под разными уникальными номерами с проставлением соответствующей отметки и установлением связки между ними.

18. При запросе документов (их копий) и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, в случае использования системы учета и обработки обращений в данных целях, при направлении электронных обращений и электронных копий письменных обращений для рассмотрения государственной организации в соответствии с ее компетенцией в систему учета и обработки обращений вносится следующая информация:

наименование (учетный номер плательщика) государственной организации, которой направляется обращение;

сопроводительное письмо и прилагаемые к нему документы (если таковые имеются);

уведомление для заявителя, подавшего обращение, и прилагаемые к нему документы (если таковые имеются);

иная информация в соответствии с регламентом.

19. В целях осуществления анализа работы с обращениями государственными организациями в систему учета и обработки обращений вносятся сведения о графике рабочего времени, подчиненных (входящих в состав, систему) государственных организациях, обособленных подразделениях в соответствии с регламентом.

20. При рассмотрении обращений по существу, оставлении обращений без рассмотрения по существу в систему учета и обработки обращений в случае ее использования в данных целях вносится информация, связанная с оформлением и исполнением поручений руководителей государственных организаций или уполномоченных ими должностных лиц о дальнейшем рассмотрении обращений, ведением контроля за рассмотрением обращений в соответствии с регламентом.

ГЛАВА 3
ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМ ОРГАНИЗАЦИЯМ, ЗАЯВИТЕЛЯМ ИНФОРМАЦИИ ИЗ СИСТЕМЫ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

21. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется вышестоящим организациям для целей рассмотрения обращений граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, путем предоставления им доступа к такой информации.

Система учета и обработки обращений в автоматическом режиме предоставляет доступ государственной организации к содержащейся в ней информации об обращениях, поступивших в подчиненные (входящие в состав, систему) государственные организации.

С учетом специфики деятельности отдельных государственных организаций, имеющих двойную подчиненность, оператор системы учета и обработки обращений на основании мотивированного запроса руководителя такой организации может ограничить предоставление доступа в автоматическом режиме к информации об обращениях,

содержащейся в системе учета и обработки обращений, отдельным структурным подразделениям, входящим в состав данной организации.

Информация об обращении включает в себя содержание обращения, сведения о ходе его рассмотрения в государственной организации, ответ (уведомление) на обращение.

22. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется государственным организациям, не являющимся вышестоящими, в случаях, предусмотренных законодательными актами, на основании запросов о предоставлении информации об обращениях из системы учета и обработки обращений (далее – запросы) государственными организациями, осуществившими внесение такой информации.

Информация об обращении включает в себя содержание обращения, сведения о ходе его рассмотрения в государственной организации, ответ (уведомление) на обращение.

23. Запросы направляются государственными организациями посредством системы учета и обработки обращений в виде электронного документа либо электронной копии документа на бумажном носителе, подписанного руководителем государственной организации или уполномоченным должностным лицом.

24. Запросы формируются путем заполнения формы запроса в системе учета и обработки обращений и ее подписания электронной цифровой подписью, выработанной с использованием личного ключа, сертификат соответствующего открытого ключа которого издан в Государственной системе управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь.

В случае необходимости получения государственной организацией информации по одному обращению в форму запроса вносится регистрационный индекс такого обращения в системе учета и обработки обращений либо следующие сведения о его заявителе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) – для физического лица;

полное наименование юридического лица и его места нахождения – для юридического лица;

норма законодательного акта, в соответствии с которой государственной организации предоставляются полномочия на получение информации об обращении без согласия заявителя (его представителя), о котором запрашивается информация.

В случае необходимости получения государственной организацией информации по совокупности обращений в форму запроса вносятся следующие сведения:

тема и подтема обращений в соответствии с единым классификатором, период их подачи;

норма законодательного акта, в соответствии с которой государственной организации предоставляются полномочия на получение информации об обращениях без согласия заявителей (их представителей), о которых запрашивается информация.

25. Государственная организация в течение пяти рабочих дней рассматривает поступивший запрос и посредством системы учета и обработки обращений одобряет

предоставление запрашиваемой информации либо отказывает в ее предоставлении с указанием соответствующих причин. Процедура одобрения (отказа) предоставления запрашиваемой информации осуществляется руководителем государственной организации или уполномоченным им должностным лицом с применением средства криптографической защиты информации, реализующего функцию выработки электронной цифровой подписи, выработанной с использованием личного ключа, сертификат соответствующего открытого ключа которого издан в Государственной системе управления открытыми ключами проверки электронной цифровой подписи Республики Беларусь, с аппаратными методами защиты личного ключа (далее – средство ЭЦП).

О факте одобрения (отказа) предоставления запрашиваемой информации система учета и обработки обращений в автоматическом режиме уведомляет государственную организацию, направившую запрос.

В случае одобрения предоставления запрашиваемой информации система учета и обработки обращений в автоматическом режиме предоставляет государственной организации, направившей запрос, доступ к такой информации.

26. Государственная организация, в адрес которой поступил запрос, отказывает в предоставлении запрашиваемой информации в случаях:

отсутствия либо истечения установленного актами законодательства срока хранения запрашиваемой информации;

несоответствия запроса требованиям, установленным в пункте 24 настоящего Положения;

если порядок выдачи запрашиваемой информации регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращениях работника к нанимателю.

27. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям (их представителям) на основании заявлений о предоставлении информации об обращениях из системы учета и обработки обращений (далее – заявления) государственными организациями, осуществившими внесение такой информации.

28. Заявления могут быть поданы заявителями (их представителями) в письменной форме либо в электронной форме посредством системы учета и обработки обращений.

29. Заявления рассматриваются государственными организациями в соответствии с Законом.

30. Информация об обращениях из системы учета и обработки обращений предоставляется заявителям в виде копий документов или выписок из них.

Копии документов и выписки из них оформляются государственными организациями в соответствии с требованиями делопроизводства.

Выдача копии документа или выписки из него осуществляется заявителю (его представителю) лично.

31. Государственные организации отказывают заявителю (его представителю) в выдаче запрашиваемой информации, если:

заявление не соответствует требованиям законодательства об обращениях граждан и юридических лиц, в том числе настоящего Положения;

выдача запрашиваемой информации невозможна в связи с ее отсутствием либо истечением установленного актами законодательства срока ее хранения;

в запрашиваемой информации содержится информация, распространение и (или) предоставление которой ограничено, за исключением персональных данных заявителя;

порядок выдачи запрашиваемой копии документа регулируется законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах.

Отказ в выдаче запрашиваемой информации должен быть мотивирован.

ГЛАВА 4
ПОРЯДОК ИДЕНТИФИКАЦИИ (АВТОРИЗАЦИИ) ГОСУДАРСТВЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ, ЗАЯВИТЕЛЕЙ В СИСТЕМЕ УЧЕТА И ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ

32. Оператором системы учета и обработки обращений осуществляется регистрация внешнего администратора организации в системе учета и обработки обращений на основании сведений о наименовании, учетном номере плательщика, адресе места нахождения государственной организации, а также сведений об адресе служебной электронной почты и номере служебного телефона внешнего администратора организации.

При этом один адрес служебной электронной почты и один номер служебного телефона могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи внешнего администратора организации.

33. Внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) осуществляется регистрация внешних администраторов обособленных подразделений и ответственных лиц (ответственных лиц) на основании следующих сведений о них:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется);

должность;

адрес места нахождения государственной организации;

адрес служебной электронной почты;

номер служебного телефона;

иная информация в соответствии с регламентом.

При этом один адрес служебной электронной почты и один номер служебного телефона могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи внешнего администратора обособленного подразделения (ответственного лица).

34. По завершении регистрации лиц, указанных в пунктах 32 и 33 настоящего Положения, система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует для них личные электронные кабинеты.

Активация пользователями, указанными в пунктах 32 и 33 настоящего Положения, личных электронных кабинетов осуществляется при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

После активации личного электронного кабинета пользователь для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

35. После прохождения внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей.

36. После прохождения ответственным лицом процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете функциональных возможностей, доступных ответственным лицам, согласно установленному внешним администратором организации (внешним администратором обособленного подразделения) уровню доступа.

37. Заявители регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой подвижной электросвязи, адрес электронной почты – для физического лица;

учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного подписывать обращения, – для юридического лица.

При этом один адрес электронной почты и один абонентский номер сотовой подвижной электросвязи могут быть использованы для регистрации не более одной учетной записи заявителя.

38. В ходе регистрации заявитель подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер.

По завершении регистрации заявителя система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

39. Активация заявителем личного электронного кабинета осуществляется при первичном входе в порядке, установленном регламентом.

40. После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся юридическим лицом, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений использует средство ЭЦП.

После активации личного электронного кабинета заявитель, являющийся гражданином, для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений может использовать:

логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;

логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;

средство ЭЦП.

41. После прохождения заявителем процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете доступных ему функциональных возможностей.

42. Перечень функциональных возможностей системы учета и обработки обращений, доступных внешнему администратору организации, внешнему администратору обособленного подразделения, ответственным лицам, заявителю, а также уровни доступа к функциональным возможностям, доступным ответственным лицам, определяются регламентом.

Порядок регистрации государственных организаций в системе учета и обработки обращений, создания и ведения их учетных записей устанавливается регламентом.