ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

22 декабря 2023 г. № 933

**О реализации Указа Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023 г. № 172**

Во исполнение [пункта 2](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=P32300172#&Point=2) Указа Президента Республики Беларусь от 13 июня 2023 г. № 172 «Об изменении Директивы Президента Республики Беларусь» Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в [постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667) «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» следующие изменения:

преамбулу изложить в следующей редакции:

«На основании части второй [статьи 35](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=H10800424#&Article=35) Закона Республики Беларусь от 23 июля 2008 г. № 424-З «О Совете Министров Республики Беларусь» и в целях упорядочения в государственных органах и государственных организациях (за исключением дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Беларусь) (далее, если не указано иное, – организации) работы с обращениями граждан и юридических лиц, поступившими в ходе горячих линий и прямых телефонных линий, Совет Министров Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:»;

в пункте 1:

часть первую [подпункта 1.1](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.1) изложить в следующей редакции:

«1.1. организация проведения горячих линий и прямых телефонных линий по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам осуществляется руководителями организаций.»;

по тексту постановления слова ««горячая линия»» и ««прямая телефонная линия»» заменить соответственно словами «горячая линия» и «прямая телефонная линия» в соответствующих падеже и числе;

в [подпункте 1.3](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.3):

в части первой слова «части второй» заменить словами «частях второй и третьей»;

часть вторую изложить в следующей редакции:

«Руководителями республиканских органов государственного управления и (или) их заместителями, председателями областных (Минского городского) исполнительных комитетов и (или) их заместителями, управляющими делами прямая телефонная линия проводится по графику вторую субботу каждого месяца с 9.00 до 12.00.»;

после части второй дополнить подпункт частями следующего содержания:

«Руководителями районных, городских исполнительных комитетов, местных администраций районов в городах и (или) их заместителями, управляющими делами прямая телефонная линия проводится по графику каждую субботу с 9.00 до 12.00.

Начальниками структурных подразделений республиканских органов государственного управления (далее – начальник структурного подразделения) по решению руководителей этих органов прямые телефонные линии по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме проводятся каждую субботу с 9.00 до 12.00, за исключением второй субботы месяца.

При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений, прямые телефонные линии могут проводиться чаще и более продолжительное время.»;

часть вторую [подпункта 1.5](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.5) изложить в следующей редакции:

«Прием обращений в ходе горячей линии или прямой телефонной линии может быть прекращен, если:

гражданин или представитель юридического лица допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо гражданин или представитель юридического лица иным способом злоупотребляет правом на обращение;

имеются основания полагать, что целью обращения в ходе прямой телефонной линии является дискредитация Республики Беларусь, в том числе ее государственных органов и должностных лиц;»;

[подпункт 1.6](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.6) изложить в следующей редакции:

«1.6. при обращении на прямую телефонную линию гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), наименование представляемого им юридического лица и его место нахождения, изложить суть обращения.

При отказе лица, обратившегося на прямую телефонную линию, сообщить сведения, указанные в части первой настоящего подпункта, ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается. В случае, когда такое обращение содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, лицу предлагается обратиться в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы либо данное обращение направляется в такие органы не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления;»;

часть первую [подпункта 1.7](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.7) изложить в следующей редакции:

«1.7. в ходе прямой телефонной линии гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации, а в ходе прямой телефонной линии, проводимой начальником структурного подразделения, – в пределах его компетенции.»;

в [подпункте 1.8](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.8):

часть вторую после слова «уведомления» дополнить словами «, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам»;

после части второй дополнить подпункт частью следующего содержания:

«В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции начальника структурного подразделения, проводящего прямую телефонную линию, гражданину и юридическому лицу предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.»;

в части третьей слова «первой и второй» заменить словами «первой–третьей»;

в [подпункте 1.9](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.9):

часть первую изложить в следующей редакции:

«1.9. обращения, не разрешенные в ходе прямой телефонной линии, подлежат рассмотрению в пятнадцатидневный срок со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации.»;

в части третьей слова «регистрации обращений в организации» заменить словами «, следующего за днем регистрации обращений в организации,»;

в [подпункте 1.91](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#&Point=1&UnderPoint=1.9/1):

в части первой:

абзацы третий и четвертый изложить в следующей редакции:

«для рассмотрения обращений по существу необходимо указание персональных данных граждан, за исключением содержащихся в обращениях. Гражданам предлагается обратиться в порядке, предусмотренном [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=H11100300) «Об обращениях граждан и юридических лиц»;

обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по существу. Граждане и юридические лица уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;»;

дополнить часть абзацем следующего содержания:

«ранее переписка по изложенным в обращении вопросам была прекращена.»;

в части второй слова «с даты» заменить словами «со дня, следующего за днем»;

дополнить пункт подпунктом 1.92 следующего содержания:

«1.92. ответ на обращение, поступившее в ходе прямой телефонной линии, может быть обжалован в порядке, установленном статьей 20 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»;»;

в [приложении](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21200667#%D0%9F%D1%80%D0%B8%D0%BB) к этому постановлению:

позицию

«**Регистрационно-контрольная карточка**»

заменить позицией

«**Регистрационно-контрольная карточка**

**обращения, поступившего в ходе проведения прямой телефонной линии**
\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»;

(должность служащего, проводившего прямую телефонную линию, фамилия и инициалы)

слова «при его наличии», «и (или) работы (учебы)», «юридический адрес» и «подшит» заменить соответственно словами «если таковое имеется», «(места пребывания)», «место нахождения» и «сформирован».

2. Возобновить действие:

абзаца второго [пункта 3](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C20900154#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=3), [пункта 6](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C20900154#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=6), абзаца второго части первой и части второй [пункта 10](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C20900154#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=10), [пункта 12](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C20900154#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=12) Положения о порядке согласования наименований коммерческих и некоммерческих организаций, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 5 февраля 2009 г. № 154, в части личного обращения заявителя за согласованием наименований коммерческих и некоммерческих организаций;

абзаца второго части первой и части четвертой [пункта 19](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C20900229#%D0%97%D0%B0%D0%B3_%D0%A3%D1%82%D0%B2_1&Point=19) Положения о Едином государственном регистре юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, утвержденного постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23 февраля 2009 г. № 229, в части личного представления документов для получения информации из Единого государственного регистра юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также личного получения указанной информации.

3. Признать утратившими силу:

[постановление Совета Министров Республики Беларусь от 10 июля 2015 г. № 584](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21500584) «Об утверждении плана мероприятий по реализации Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения»;

[подпункт 1.69](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C21700022#&Point=1&UnderPoint=1.69) пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 12 января 2017 г. № 22 «О внесении изменений и дополнений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь, признании утратившими силу отдельных постановления и структурного элемента постановления Совета Министров Республики Беларусь»;

[постановление Совета Министров Республики Беларусь от 22 мая 2020 г. № 305](https://etalonline.by/webnpa/text.asp?RN=C22000305) «О мерах по предотвращению распространения инфекции, вызванной коронавирусом COVID-19».

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

|  |  |
| --- | --- |
| **Премьер-министр Республики Беларусь** | **Р.Головченко** |