



МІНІСТЭРСТВА ІНФАРМАЦЫІ  
РЭСПУБЛІКІ БЕЛАРУСЬ

МИНИСТЕРСТВО ИНФОРМАЦИИ  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ЗАГАД

ПРИКАЗ

.....№ 44.....  
г. Мінск

.....№.....  
г. Минск

Об организации и проведении  
в Министерстве информации  
прямых телефонных линий

На основании подпунктов 1.1 и 1.2 пункта 1 Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения», подпункта 1.1 пункта 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» и в целях совершенствования организации и проведения в Министерстве информации прямых телефонных линий,  
ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Определить порядок организации и проведения в Министерстве информации (далее, если не определено иное, – Мининформ) прямых телефонных линий согласно приложению.

2. Управлению документооборота и материального обеспечения обеспечить:

2.1. подготовку графиков проведения прямых телефонных линий Министром информации и его заместителями (вторая суббота месяца) и начальниками структурных подразделений Мининформа (еженедельно, за исключением второй субботы месяца) для их утверждения Министром информации;

2.2. своевременное размещение (обновление) утвержденных графиков на информационных стендах Мининформа;

2.3. контроль за ведением делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, поступивших в ходе прямых телефонных линий;

2.4. постоянный анализ тематики обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе прямых телефонных линий, и принятых мер по их разрешению.

3. Управлению электронных средств массовой информации и Интернет-ресурсов, управлению информационной политики и идеологической работы на постоянной основе обеспечивать:

своевременное размещение (обновление) графиков проведения прямых телефонных линий на официальном сайте Мининформа в глобальной компьютерной сети Интернет;

освещение в средствах массовой информации принимаемых мер по дебюрократизации государственного аппарата, совершенствованию работы с населением, форм вовлечения граждан в работу министерства, положительные примеры решения поступающих от граждан вопросов, ход решения выявленных резонансных проблемных вопросов;

проведение информационно-просветительской работы, направленной на разъяснение населению конституционных требований по взаимной ответственности государства перед гражданами и граждан перед государством.

4. Начальникам структурных подразделений Мининформа обеспечить:

4.1. проведение прямых телефонных линий по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме в соответствии с утвержденными графиками;

4.2. соблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

5. Руководителям организаций, входящих в систему Мининформа, обеспечить:

5.1. проведение прямых телефонных линий в соответствии с утвержденными ими графиками;

5.2. своевременное реагирование на поступающие в ходе проведения прямых телефонных линий обращения граждан и юридических лиц, соблюдение сроков рассмотрения обращений, установленных законодательством об обращениях граждан и юридических лиц;

5.3. освещение в средствах массовой информации принимаемых мер по дебюрократизации государственного аппарата, совершенствованию работы с населением, форм вовлечения граждан в работу республиканских и местных органов, положительные примеры решения поступающих от граждан вопросов, ход решения выявленных резонансных проблемных вопросов.

6. Контроль за выполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра информации.

Министр



М.С.Марков

## ПОРЯДОК

организации и проведения прямых телефонных линий в Министерстве информации

1. Прямые телефонные линии в Мининформе проводятся Министром информации и его заместителями, начальниками структурных подразделений Мининформа по вопросам, входящим в их компетенцию, либо по заранее планируемой теме.

2. В Мининформе проведение прямых телефонных линий осуществляется еженедельно по субботам с 9.00 до 12.00 по телефону 203 92 31 в приемной Министра информации (каб. № 507) в соответствии с графиком, утвержденным Министром информации.

3. В ходе проведения прямых телефонных линий обеспечивается доброжелательное и внимательное взаимодействие с гражданами и юридическими лицами (далее - заявители), даются полные и исчерпывающие ответы (разъяснения) на поставленные гражданами и юридическими лицами вопросы в пределах компетенции Мининформа.

4. При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации, обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки, куда вносится резолюция руководителя для последующего рассмотрения обращения в установленном законодательством порядке и сроки.

5. В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе прямой телефонной линии, не относятся к компетенции Мининформа, заявителям разъясняется, в какой государственный орган или иную организацию им необходимо обратиться.

В случае если в обращении, поступившем в ходе прямой телефонной линии, поставлены вопросы, на которые Мининформом уже были даны ответы (направлены уведомления, прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам), в том числе в рамках личного приема, гражданину и представителю юридического лица разъясняется, что такое обращение было рассмотрено ранее, и ответ на него не дается.

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, заявителям предлагается обратиться в порядке, предусмотренном законодательными актами.

6. Обращения, предусмотренные пунктом 5 настоящего порядка, не подлежат регистрации.

7. Контроль сроков рассмотрения обращений заявителей, поступивших в ходе прямой телефонной линии, осуществляет управление документооборота и материального обеспечения.

8. О результатах рассмотрения данных обращений в журнале учета обращений граждан и юридических лиц, поступивших в ходе прямых телефонных линий, делается соответствующая отметка.

9. Прием обращений в ходе 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.

10. Обращения, принятые в ходе прямой телефонной линии и зарегистрированные в Мининформе, могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским законодательством, законодательством о гражданском судопроизводстве, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- 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 "Об обращениях граждан и юридических лиц";

- обращения поданы повторно и в них не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращений по

существу. Заявители уведомляются, что повторное обращение необоснованно и переписка с ними по этому вопросу прекращается;

- переписка по изложенным в обращении вопросам была ранее прекращена.

При оставлении обращений, принятых в ходе прямой телефонной линии, без рассмотрения по существу заявители уведомляются об этом письменно в течение пяти рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращений в Мининформе.