|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **НАЦЫЯНАЛЬНЫ БАНК**  **РЭСПУБЛIКI БЕЛАРУСЬ**  **ПАСТАНОВА**  **ПРАЎЛЕННЯ** | | |  | | **НАЦИОНАЛЬНЫЙ БАНК**  **РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  **ПРАВЛЕНИЯ** | |
| 23 августа 2022 г. | № | 309 | |  | |
| г. Мiнск | | |  | | г. Минск | |
|  | | | | | | |

|  |  |
| --- | --- |
| Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Национальном банке  (с учетом изменений, внесенных постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 23.12.2022 № 484) |  |

На основании подпункта 50.15 пункта 50 Устава Национального банка Республики Беларусь, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 13 июня 2001 г. № 320, Правление Национального банка Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Инструкцию об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Национальном банке (прилагается).

2. Признать утратившими силу:

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 января 2016 г. № 29 ”Об утверждении Инструкции об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Национальном банке“;

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 30 марта 2016 г. № 161 ”О внесении дополнений и изменений в постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 января 2016 г. № 29“;

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 24 ноября 2016 г. № 581 ”О внесении изменений в постановление Правления Национального банка Республики Беларусь   
от 22 января 2016 г. № 29“;

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 5 апреля 2018 г. № 164 ”О внесении изменения в постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 января 2016 г. № 29“;

постановление Правления Национального банка Республики Беларусь от 24 марта 2021 г. № 73 ”Об изменении постановления Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 января 2016 г. № 29“;

подпункт 1.1 пункта 1 постановления Правления Национального банка Республики Беларусь от 1 июля 2021 г. № 192 ”Об изменении постановлений Правления Национального банка Республики Беларусь“;

подпункт 1.1 пункта 1 постановления Правления Национального банка Республики Беларусь от 11 января 2022 г. № 8 ”Об изменении постановлений Правления Национального банка Республики Беларусь от 22 января 2016 г. № 29 и от 31 июля 2017 г. № 310“.

3. Главному управлению секретариата совместно с Главным управлением информационных технологий не позднее 30 декабря 2022 г. обеспечить интеграцию документальной информационной системы Национального банка с государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системой учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 2 января 2023 г., за исключением пункта 3, который вступает в силу со дня принятия настоящего постановления.

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНО  Постановление Правления  Национального банка  Республики Беларусь  23.08.2022 № 309 |

ИНСТРУКЦИЯ

|  |
| --- |
| об организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в Национальном банке |

ГЛАВА 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящая Инструкция определяет порядок работы в Национальном банке с обращениями граждан Республики Беларусь, юридических лиц Республики Беларусь, индивидуальных предпринимателей, иностранных граждан и лиц без гражданства, находящихся на территории Республики Беларусь, и представительств иностранных организаций.

Действие настоящей Инструкции не распространяется на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

Для целей настоящей Инструкции термины используются в значениях, определенных в статье 1 Закона Республики Беларусь от   
18 июля 2011 г. № 300-З ”Об обращениях граждан и юридических лиц“.

2. Для организации работы с обращениями заявителей используются следующие информационные системы:

государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений);

документальная информационная система Национального банка – автоматизированная информационная система, обеспечивающая комплексное решение задач управления документами, являющаяся составной частью информационной системы Национального банка;

ДИС-Дело – комплекс информационных услуг для решения задач электронного делопроизводства, поиска документов и контроля за их исполнением;

ДИС-Портал – подсистема документальной информационной системы Национального банка, предоставляющая каждому работнику Национального банка набор информационных услуг для работы с документами, включающий создание, подписание, рассмотрение, исполнение и оперативное хранение документов.

(Пункт 2 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

3. Делопроизводство по обращениям заявителей осуществляется с использованием документальной информационной системы Национального банка.

Делопроизводство по обращениям граждан в центральном аппарате и Учебном центре Национального банка ведется централизованно отдельно от других видов делопроизводства.

(Часть 3 пункта 3 исключена постановлением Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

4. Делопроизводство по обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей ведется децентрализованно.

5. Председатель Правления Национального банка, его заместители, руководители структурных подразделений центрального аппарата, Учебного центра Национального банка обязаны:

обеспечивать заявителям необходимые условия для реализации гарантированного Конституцией Республики Беларусь права на обращение в государственные органы;

не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;

принимать меры по полному, объективному, всестороннему и своевременному рассмотрению обращений;

принимать законные и обоснованные решения;

информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено);

принимать в пределах своей компетенции меры по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

обеспечивать контроль за исполнением решений, принятых по обращениям;

решать в установленном порядке вопросы о привлечении к ответственности лиц, по вине которых допущено нарушение прав, свобод и (или) законных интересов заявителей;

разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения в случаях, предусмотренных настоящей Инструкцией;

принимать решения о представлении заявителям для ознакомления материалов, связанных с рассмотрением их обращений, в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;

проводить личный прием заявителей в соответствии с утвержденными графиками;

периодически анализировать и обобщать обращения заявителей, содержащиеся в них критические замечания с целью своевременного выявления и устранения причин, порождающих нарушение прав, свобод и (или) законных интересов граждан;

исполнять другие обязанности, предусмотренные Законом Республики Беларусь ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ и иными актами законодательства.

6. Ответственность за организацию работы с обращениями заявителей несут Председатель Правления Национального банка, его заместители, руководители структурных подразделений центрального аппарата, Учебного центра Национального банка.

7. Должностные лица Национального банка не имеют права разглашать ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений персональные данные и информацию о частной жизни граждан без их согласия, а также сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую, банковскую и (или) иную охраняемую законом тайну.

8.  Национальный банк имеет право:

запрашивать в установленном порядке документы (их копии) и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;

обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) в Национальный банк необоснованных обращений от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения;

осуществлять иные права, предусмотренные Законом Республики Беларусь ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ и иными актами законодательства.

9. Расходы, указанные в абзаце третьем пункта 8 настоящей Инструкции (суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения), могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

10. Организационно-методическое руководство и обеспечение соблюдения порядка рассмотрения обращений заявителей в Национальном банке осуществляет Главное управление секретариата.

ГЛАВА 2

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЯМИ. ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБРАЩЕНИЯМ

11. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме либо излагаются в устной форме в ходе личного приема.

Письменные обращения заявителей подаются нарочным (курьером), с использованием ящика для корреспонденции в фойе Национального банка, посредством почтовой связи, в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются заявителями посредством системы учета и обработки обращений.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

(Пункт 11 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

12. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Рукописные обращения заявителей должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

13. Письменные обращения граждан должны содержать:

наименование Национального банка, Учебного центра Национального банка и (или) их адреса либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

14. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование Национального банка, Учебного центра Национального банка и (или) их адреса либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения;

изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

15. Электронные обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным частью первой пункта 12, [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=8A91C03949C6450F62549EE5A5CF24DF3ED8F5EA8F2FC8DC20CF2BB44AD6BB29CCC760AD4CCB24BA80CFF96C8DU2yEP) – [четвертым пункта](consultantplus://offline/ref=8A91C03949C6450F62549EE5A5CF24DF3ED8F5EA8F2FC8DC20CF2BB44AD6BB29CCC760AD4CCB24BA80CFF96C8DU2y0P) 13, [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=8A91C03949C6450F62549EE5A5CF24DF3ED8F5EA8F2FC8DC20CF2BB44AD6BB29CCC760AD4CCB24BA80CFF96C8CU2y9P) – [пятым пункта](consultantplus://offline/ref=8A91C03949C6450F62549EE5A5CF24DF3ED8F5EA8F2FC8DC20CF2BB44AD6BB29CCC760AD4CCB24BA80CFF96C8CU2yCP) 14 настоящей Инструкции. Суть электронного обращения не должна излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

16. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения Национальный банк прекращает его рассмотрение по существу без уведомления об этом заявителя. Оригиналы документов, приложенные к обращению, возвращаются заявителю вместе с сопроводительным письмом.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи заявления посредством системы учета и обработки обращений.

ГЛАВА 3

ПРИЕМ И РЕГИСТРАЦИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

17. Обращения заявителей, поданные в порядке, установленном настоящей Инструкцией, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений заявителей не допускается.

18. Для определения порядка регистрации обращений, поступивших в Национальный банк, уполномоченными работниками Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка проводится предварительный анализ обращений для дальнейшего рассмотрения Председателем Правления Национального банка, его заместителями, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, Учебного центра Национального банка.

Регистрация обращений заявителей осуществляется в системе учета и обработки обращений и в ДИС-Дело.

Регистрации не подлежат обращения работников Национального банка к руководству.

(Пункт 18 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

19. Уполномоченные работники Главного управления секретариата осуществляют в ДИС-Дело централизованную обработку электронных обращений и направляют их на рассмотрение Председателю Правления Национального банка, его заместителям, руководителям структурных подразделений центрального аппарата.

20. Уполномоченные работники Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка регистрируют обращения заявителей в документальной информационной системе Национального банка.

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

Из регистрационно-контрольных карточек обращений могут исключаться реквизиты, сведения для заполнения которых отсутствуют в связи с особенностями рассмотрения обращений.

21. Регистрация обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется в ДИС-Дело в классе документов ”Обращения юридических лиц“.

К обращениям юридических лиц и индивидуальных предпринимателей относятся обращения:

о разъяснении законодательства;

о получении информации;

с предложениями по разработке или изменению нормативных правовых актов;

с жалобами на несоблюдение или неправильное применение законодательства со стороны организаций или их должностных лиц;

по иным вопросам.

(Часть третья пункта 21 исключена постановлением Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

22. Регистрация обращений граждан осуществляется в ДИС-Дело в классе документов ”Обращения граждан“.

(Пункт 22 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

23. Уполномоченные работники Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка осуществляют регистрацию обращений в день их поступления в установленном порядке. Обращения заявителей, поступившие в центральный аппарат, Учебный центр Национального банка в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

Регистрационный штамп с указанием регистрационного индекса и даты поступления обращения заявителя располагается в правом нижнем углу первой страницы обращения, полученного в письменном виде, или на другом свободном от текста месте.

Регистрационный индекс обращения гражданина состоит из начальной буквы фамилии гражданина и порядкового номера поступившего обращения (например, 5-К-258 ‒ в Учебном центре Национального банка, Д-569 ‒ в центральном аппарате).

К регистрационно-контрольной карточке письменного обращения гражданина присоединяется электронная копия обращения.

Регистрационные индексы коллективных и анонимных обращений граждан состоят из буквенного сокращения ”Кол“ (коллективное обращение) или ”Ан“ (анонимное обращение) и порядковых номеров поступивших обращений (например, Кол-14, Ан-15). В регистрационно-контрольных карточках обращений граждан в реквизите ”Гражданин, Ф.И.О.“ делается отметка ”Коллективное“ (в скобках приводятся первые три фамилии, указанные в обращении) или ”Анонимное“.

Регистрационный индекс обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей состоит из идентификатора Учебного центра Национального банка, буквенного сокращения ”Юр“ и порядкового номера поступившего обращения (например, 5-Юр-15 ‒ в Учебном центре Национального банка, Юр-739 ‒ в центральном аппарате).

При повторном поступлении обращения от одного и того же гражданина по одному и тому же вопросу, в том числе направленного из других организаций, в течение трех лет со дня поступления первого обращения такому обращению присваивается очередной регистрационный индекс. В соответствующих полях регистрационно-контрольной карточки указывается номер по порядку повторного обращения и делаются ссылки на предыдущие повторные обращения. В правом верхнем углу повторного обращения гражданина делается отметка ”Повторно“.

(Части седьмая и восьмая пункта 23 исключены постановлением Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

24. 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 отправки и получения почтового отправления.

ГЛАВА 4

РЕГИСТРАЦИЯ ДОКУМЕНТОВ, ОТНОСЯЩИХСЯ К РАССМОТРЕНИЮ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

25. Ответы на обращения заявителей, запросы дополнительной информации, уведомления о продлении срока исполнения, об оставлении обращений без рассмотрения по существу, прекращении переписки, направлении обращений в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, продлении срока рассмотрения обращений (далее – документы по рассмотрению обращений) регистрируются в ДИС-Дело в классе документов ”Исходящие документы“. При регистрации обязательно указываются идентификатор обращения в системе учета и обработки обращений и вид документа: ответы на обращения граждан (ˮПисьмо-ответ на обращение гражданина“, ˮПисьмо-уведомление на обращение гражданина“, ˮПисьмо-запрос по обращению заявителя“) или ответы на обращения юридических лиц (ˮПисьмо-запрос (просьба)“, ˮПисьмо-ответ“, ˮПисьмо-запрос о разъяснении“).

(Пункт 25 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

26. Документы по рассмотрению обращения заявителя на бумажном носителе регистрируются уполномоченными работниками Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка в день подписания таких документов или на следующий рабочий день, если документы поступили на регистрацию менее чем за один час до окончания рабочего дня.

Вместе с документами по рассмотрению обращения гражданина на регистрацию должен быть представлен весь пакет ранее зарегистрированных в ДИС-Дело документов, относящихся к рассмотрению обращения, для создания ссылок на регистрационно-контрольные карточки этих документов.

Уполномоченные работники управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка присоединяют удостоверенные электронные копии документов по рассмотрению обращения гражданина к регистрационно-контрольным карточкам.

Регистрационный индекс документа по рассмотрению обращения гражданина, поданного нарочным (курьером), с использованием ящика для корреспонденции в фойе Национального банка, посредством почтовой связи, системы учета и обработки обращений, в ходе личного приема, состоит из идентификатора Учебного центра Национального банка, Л-кода структурного подразделения ответственного исполнителя обращения, регистрационного индекса, присвоенного обращению при поступлении в центральный аппарат, Учебный центр Национального банка, и порядкового регистрационного номера (например, 09/Л-156/43, 5-09/М-258/43,   
09/К-77,К-77-1,К-77-2,К-77-3/43).

Исходящие документы по рассмотрению обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, подписанные Председателем Правления Национального банка, его заместителями, в том числе с грифом ”Для служебного пользования“, регистрируются уполномоченными работниками управления документационного обеспечения Главного управления секретариата, иные документы по рассмотрению обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей – работниками управления документационного обеспечения Главного управления секретариата, ответственными за делопроизводство в структурных подразделениях.

Регистрационный индекс исходящих документов по рассмотрению обращений юридических лиц и индивидуальных предпринимателей состоит из индекса дела по номенклатуре дел и порядкового регистрационного номера, разделенных косой чертой (например,  
5-03-15/25 – в Учебном центре Национального банка, 01-28/752 –   
в центральном аппарате).

(Пункт 26 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

ГЛАВА 5

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

27. Зарегистрированные обращения направляются на рассмотрение Председателю Правления Национального банка либо его заместителю, руководителю структурного подразделения центрального аппарата, Учебного центра Национального банка, которые налагают резолюцию, содержащую фамилии и инициалы работников, ответственных за исполнение данного обращения. Работник, фамилия которого указана первой, является ответственным исполнителем. При наличии нескольких исполнителей фамилия ответственного за исполнение указывается первой. Допускается уточнение ответственного за исполнение проставлением напротив его фамилии отметки ”(свод)“.

Тексты резолюций по обращениям заявителей вносятся в регистрационно-контрольную карточку ДИС-Дело.

28. Электронные обращения заявителей рассматриваются в  
ДИС-Портале и сопровождаются созданием электронных резолюций.

29. Письменные обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случаях, если:

заявителями не соблюдены предъявляемые к обращению требования, указанные в пунктах 12 – 14 настоящей Инструкции;

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, 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;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Национального банка;

обращения содержат оскорбительные, нецензурные слова или выражения;

к обращениям, подаваемым представителями заявителей, не приложены документы, подтверждающие их полномочия;

без уважительной причины пропущен трехлетний срок со дня нарушения прав, свобод и (или) законных интересов заявителей или со дня, когда заявителям стало известно о таких нарушениях;

в повторных обращениях не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителями прекращена переписка по изложенным в обращениях вопросам;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждения к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

(Пункт 29 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

30. Электронные обращения заявителей могут быть оставлены без рассмотрения по существу в случае, если заявителями не соблюдены предъявляемые к обращению требования, указанные в пункте 15 и абзацах третьем – десятом пункта 29 настоящей Инструкции.

31. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем девятым пункта 29, пунктом 43 настоящей Инструкции, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Решение о направлении обращения заявителя в организацию в соответствии с компетенцией или об оставлении его без рассмотрения по существу принимается Председателем Правления Национального банка, его заместителями, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, Учебного центра Национального банка. Обращение в течение пяти рабочих дней направляется в организацию для рассмотрения в соответствии с ее компетенцией. Направление электронных обращений в организации, не зарегистрированные в системе учета и обработки обращений, не допускается.

В целях предотвращения распространения информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, ознакомление заявителей с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений, осуществляется представителем структурного подразделения центрального аппарата, Учебного центра Национального банка, являющегося ответственным исполнителем обращения, по согласованию с заместителем Председателя Правления Национального банка, направляющим деятельность данного структурного подразделения, и отделом по защите персональных данных Управления защиты информации (для предотвращения разглашения персональных данных).

(Пункт 31 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

32. Документы по рассмотрению обращения заявителя подписываются Председателем Правления Национального банка либо его заместителями, руководителями структурных подразделений центрального аппарата, Учебного центра Национального банка.

33. Письменные ответы (уведомления) излагаются на языке обращений.

Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) должностных лиц Национального банка должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), в случае признания жалоб обоснованными – информация о принятых мерах.

В письменном ответе на обращение заявителя, содержащем решение о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения, указывается порядок обжалования такого решения.

(Часть третья пункта 33 исключена постановлением Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

34. Письменные ответы могут не направляться заявителям в случаях, если:

повторное обращение поступило от заявителя, переписка с которым прекращена;

для решения изложенных в обращении вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителя.

Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

Результаты рассмотрения по существу обращений, указанных в абзаце третьем части первой настоящего пункта, оформляются посредством:

учинения заявителем надписи ”Претензий не имею“, проставления даты, личной подписи и ее расшифровки на обращении;

составления ответственным исполнителем документа, подтверждающего совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг).

35. В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах Национального банка, государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет (далее – интернет-сайт) или других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут указываться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес интернет-сайта, на котором она размещена.

36. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью четвертой настоящего пункта.

При рассмотрении электронных обращений заявителей документы по их рассмотрению создаются ответственными исполнителями в виде официальных электронных документов в ДИС-Портале. Ответы (уведомления) на электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 33 настоящей](consultantplus://offline/ref=F91DC766D168C52008CEC715C88BA65FC00E8EADF654EC6828BB89FF2091EF4F2624642C55E7F617E8F04A6A5922R7O) Инструкции, а также содержать должность, фамилию и инициалы лица, уполномоченного на их подписание.

Электронные документы по рассмотрению обращения, созданные в ДИС-Портале не позднее чем за один час до окончания рабочего дня, направляются в систему учета и обработки обращений.

Письменные ответы (уведомления) на электронные обращения заявителей направляются в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить ему письменный ответ.

Ответы на письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания, поступившие от более чем десяти заявителей, по решению Председателя Правления Национального банка могут размещаться на интернет-сайте Национального банка без направления ответов (уведомлений) заявителям.

37. Ответственный исполнитель должен точно и своевременно отражать в отметке об исполнении обращения в ДИС-Портале:

информацию о направленных запросах, полученных документах, отзыве заявителями своих обращений, уведомлении заявителей о причинах превышения установленных законодательством сроков рассмотрения обращений, рассмотрении коллективных обращений с подписями тридцати и более заявителей с выездом на место;

результат рассмотрения обращений (рассмотрение обращения по существу, оставление обращения без рассмотрения по существу, направление обращения для рассмотрения в организации в соответствии с их компетенцией, прекращение переписки);

отметку о направлении обращения в дело после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов, включающую слова   
”В дело“, номер дела, в котором будет храниться документ, дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении.

38. Контроль за рассмотрением обращений осуществляется в соответствии с Инструкцией об организации работы в Национальном банке по контролю за исполнением декретов, указов, директив, распоряжений и поручений Президента Республики Беларусь, резолюций Председателя Правления Национального банка и других документов, утвержденной постановлением Правления Национального банка Республики Беларусь от 15 июля 2011 г. № 292.

Контроль за исполнением обращения завершается, когда рассмотрены все поставленные в нем вопросы, приняты необходимые меры по защите, обеспечению, реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, заявителям направлены ответы в письменной или электронной форме либо ответы заявителям объявлены в ходе личного приема, на котором изложено устное обращение.

На каждом письменном обращении после окончательного рассмотрения поставленных в нем вопросов ответственный исполнитель на лицевой стороне первого листа обращения в левом нижнем углу ставит отметку об исполнении документа и направлении его в дело, включающую слова ”В дело“, номер дела, в котором будет храниться документ, дату и номер документа, свидетельствующего о его исполнении, личную подпись ответственного исполнителя или его руководителя, ее расшифровку и дату.

В случае отзыва заявителем своего обращения отметка об исполнении и направлении обращения в дело проставляется на заявлении об отзыве обращения, поданном заявителем в письменной форме.

39. Письменные обращения граждан вместе с документами по рассмотрению обращения в центральном аппарате возвращаются в управление контроля и организационной работы Главного управления секретариата, в Учебном центре Национального банка – уполномоченным работникам для формирования дел в соответствии с номенклатурой дел.

ГЛАВА 6

СРОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

40. Срок рассмотрения обращений начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в Национальном банке, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено законодательством.

(Пункт 40 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

41. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее дню регистрации обращения число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

42. Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявители в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, уведомляются о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

ГЛАВА 7

ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ

43. Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

44. Коллективные обращения тридцати и более заявителей подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

45. Повторное обращение может быть оставлено без рассмотрения, если в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу.

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется о том, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

Решение о прекращении переписки принимается Председателем Правления Национального банка, заместителями Председателя Правления Национального банка, директором (заместителем директора) Учебного центра Национального банка.

(Пункт 45 в редакции постановления Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

46. В Национальном банке для обеспечения оперативного и качественного справочно-информационного обслуживания граждан, представителей юридических лиц организована работа Контакт-центра Национального банка.

В случае поступления обращений, требующих предоставления информации по сложным вопросам, рассмотрение которых подразумевает анализ правовой, организационной и иной информации, специалисты первой линии поддержки клиентов Контакт-центра Национального банка оперативно обеспечивают прямое телефонное соединение для детальной консультации со специалистом второй линии поддержки клиентов.

(Глава 8 исключена постановлением Правления Национального банка   
от 23.12.2022 № 484)

ГЛАВА 8

ЛИЧНЫЙ ПРИЕМ ЗАЯВИТЕЛЕЙ

53. Председатель Правления Национального банка, его заместители, директор (заместитель директора) Учебного центра Национального банка обязаны проводить личный прием граждан, их представителей и представителей юридических лиц (далее – личный прием) не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. В соответствии со статьей 6 Закона Республики Беларусь ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ при устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

54. Личный прием проводится согласно графику, утверждаемому:

в центральном аппарате – Председателем Правления Национального банка;

в Учебном центре Национального банка – заместителем Председателя Правления Национального банка, направляющим деятельность Учебного центра Национального банка.

55. Учет личного приема заявителей и результатов рассмотрения обращений осуществляется уполномоченными работниками управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка в регистрационно-контрольных карточках личного приема заявителей по форме согласно приложению.

Регистрационно-контрольные карточки личного приема заявителей учитываются в ДИС-Дело в классе документов ”Внутренние документы“.

56. Личный прием заявителей ведется по предварительной записи.

Предварительная запись на прием осуществляется после изложения сути обращения:

путем подачи письменного обращения в Национальный банк;

в устном порядке заместителю начальника главного управления – начальнику управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата при записи на личный прием, проводимый Председателем Правления Национального банка;

в устном порядке уполномоченным работникам управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка при записи на личный прием, проводимый заместителями Председателя Правления Национального банка, директором (заместителем директора) Учебного центра Национального банка.

В ходе предварительной записи осуществляется прием предложений, заявлений, жалоб, анализ по существу вопросов, подлежащих обсуждению, определяется необходимость участия специалистов соответствующих структурных подразделений центрального аппарата, Учебного центра Национального банка, решаются другие вопросы по обеспечению качественного и организованного приема заявителей.

При обращении заявителя по вопросу записи на личный прием в устном порядке уполномоченным работником, осуществляющим предварительную запись на личный прием, может вестись запись телефонного разговора с применением технических средств, о чем заявитель должен быть уведомлен до начала записи телефонного разговора.

57. Заместитель начальника главного управления – начальник управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата осуществляет предварительное консультирование граждан и представителей юридических лиц, записавшихся на личный прием, при необходимости с привлечением работников Национального банка по вопросам, относящимся к их компетенции.

Заместитель начальника главного управления – начальник управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, уполномоченные работники управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, Учебного центра Национального банка не позднее чем за два дня до наступления даты личного приема подготавливают для Председателя Правления Национального банка, его заместителей, директора (заместителя директора) Учебного центра Национального банка:

предварительный анализ содержания обращений заявителей;

информацию об исполнении поручений Председателя Правления Национального банка, его заместителей, директора (заместителя директора) Учебного центра Национального банка, данных при проведении предыдущих личных приемов заявителей.

58. Информация о дате, времени и месте проведения личного приема, порядке осуществления предварительной записи на личный прием размещается на доступных гражданам и юридическим лицам информационных стендах и интернет-сайте Национального банка.

59. Председатель Правления Национального банка, его заместители, заместитель начальника главного управления – начальник управления контроля и организационной работы Главного управления секретариата, директор (заместитель директора) Учебного центра Национального банка, уполномоченные работники, осуществляющие предварительную запись на личный прием, не вправе отказать заявителям в записи на личный прием, в личном приеме при их обращении в порядке, установленном настоящей Инструкцией, за исключением случаев, когда:

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Национального банка;

заявитель обратился в неустановленные дни и часы;

заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

переписка с заявителем по таким вопросам была прекращена;

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

не предъявлен документ, удостоверяющий личность заявителя, его представителя, а также документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя.

При временном отсутствии в день личного приема Председателя Правления Национального банка личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, Председатель Правления Национального банка, директор Учебного центра Национального банка обязаны обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом Национального банка.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

60. При проведении личного приема по решению Председателя Правления Национального банка, его заместителей, директора (заместителя директора) Учебного центра Национального банка для обеспечения квалифицированного решения поставленных заявителем вопросов к их рассмотрению могут привлекаться работники соответствующих структурных подразделений.

При проведении личного приема могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

61. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Национального банка, заявителю даются разъяснения, в какую организацию следует обратиться.

62. Если для решения вопроса, изложенного в ходе личного приема и относящегося к компетенции Национального банка, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящей Инструкцией для письменных обращений заявителей.

63. Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема.

Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

64. Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;

заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

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

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

65. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе личного приема должностным лицом, его проводящим, с указанием причин принятия такого решения.

66. По решению Председателя Правления Национального банка могут быть организованы выездной личный прием и предварительная запись на такой прием.

67. Отметка об исполнении обращений, поступивших в ходе личного приема, своевременно отражается ответственными исполнителями в регистрационно-контрольных карточках личного приема заявителей и ДИС-Портале.

68. Регистрационно-контрольные карточки личного приема заявителей и относящиеся к ним материалы в центральном аппарате возвращаются в управление контроля и организационной работы Главного управления секретариата, в Учебном центре Национального банка – уполномоченным работникам для формирования дел в соответствии с номенклатурой дел.

ГЛАВА 9

ОБЕСПЕЧЕНИЕ СОБЛЮДЕНИЯ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

69. Главное управление секретариата ежеквартально проводит изучение, анализ и систематизацию содержащихся в обращениях вопросов, обобщение данных о количестве и характере обращений и принятых по ним решений.

Структурные подразделения центрального аппарата актуализируют информацию, размещаемую в рубрике ˮЧасто задаваемые вопросы“ интернет-сайта Национального банка.

70. За неоднократное (два и более раза в течение шести месяцев) нарушение установленного порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, а также неправомерный отказ в рассмотрении относящихся к компетенции Национального банка обращений граждан и юридических лиц к ответственным исполнителям может быть применена мера дисциплинарного взыскания в виде увольнения.

(Глава 11 исключена постановлением Правления Национального банка от 23.12.2022 № 484)

|  |
| --- |
| Приложение  к Инструкции об организации  работы с обращениями граждан  и юридических лиц в Национальном банке |

Регистрационно-контрольная карточка   
личного приема граждан и представителей юридических лиц

|  |
| --- |
|  |

(фамилия, инициалы должностного лица, ведущего личный прием)

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | |  | № |  |
| (дата приема) | |  |  | (регистрационный индекс) |
| Фамилия, инициалы заявителя |  | | | | |
| Адрес места жительства,контактный телефон |  | | | | |
| Наименование юридического лица и юридический адрес  (для представителей юридических лиц) |  | | | | |
| Тематика обращения (код) |  | | | | |
| Содержание обращения |  | | | | |
| Резолюция должностного лица, ведущего личный прием |  | | | | |
| Срок исполнения обращения |  | | | | |
| Дата исполнения обращения |  | | | | |
| Ответственный исполнитель |  | | | | |
| Результат рассмотрения  обращения |  | | | | |
| Ход рассмотрения обращения |  | | | | |
| Отметка об исполнении обращения |  | | | | |
| Документ подшит в дело |  | | | | |