УТВЕРЖДЕНО

Постановление Министерства

связи и информатизации

Республики Беларусь

17.10.2023 № 21

Форма

|  |
| --- |
| ВЕДОМСТВЕННАЯ ОТЧЕТНОСТЬ |

|  |
| --- |
| ОТЧЕТ об обращениях граждан и юридических лиц за январь-\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_ г. |
|  |
| ВОЗМОЖНО ПРЕДСТАВЛЕНИЕ В ЭЛЕКТРОННОМ ВИДЕ |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Кто представляет отчетность | Кому представляется отчетность | Срок представления |  | Периодичность представления |
| Филиалы организаций системы Министерства связи и информатизации | Организациям системы Министерства связи и информатизации | 3-го числа после отчетного периода |  | Квартальная |
| Организации системы Министерства связи и информатизации | Министерству связи и информатизации | 5-го числа после отчетного периода |  |

|  |
| --- |
| Наименование отчитывающейся организации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

РАЗДЕЛ I  
СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Таблица 1

единиц

|  | Поступило обращений, единиц | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| в Минсвязи | | | | | | | | | | | | | | в организации | | | |
| письменных | устных | электронных | всего | в том числе из регионов (письменные/устные) | | | | | | | | из  выше стоящих органов | повторных |
| Брестская обл. | Витебская обл. | Гомельская обл. | Гродненская обл. | Минская обл. | Могилевская обл. | город Минск | из-за пределов  республики | письменных | устных | электронных | всего |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 |
| Отчетный период – всего |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Почтовая деятельность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Телеграфная связь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Предоставление доступа к местной телефонной сети |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Телефонная связь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети стационарной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети сотовой подвижной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Передача данных и телематические услуги |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети стационарной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети сотовой подвижной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Звуковое и телевизионное вещание |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| По вопросам расчетов за услуги электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети стационарной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети сотовой подвижной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| По другим вопросам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Соответствующий период прошлого года – всего |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| из них: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Почтовая деятельность |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Телеграфная связь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Предоставление доступа к местной телефонной сети |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Телефонная связь |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети стационарной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети сотовой подвижной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Передача данных и телематические услуги |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети стационарной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети сотовой подвижной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Звуковое и телевизионное вещание |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| По вопросам расчетов за услуги электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в том числе: |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети стационарной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| в сети сотовой подвижной электросвязи |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| По другим вопросам |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таблица 2

единиц

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Выдано | |
| предписаний | представлений |
| А | 1 | 2 |
| Отчетный период |  |  |
| Соответствующий  период прошлого года |  |  |

РАЗДЕЛ II  
СВЕДЕНИЯ О ПРИВЛЕЧЕНИИ К ОТВЕТСТВЕННОСТИ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ  
за нарушение законодательства об обращениях граждан И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Таблица 3  
человек

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Привлечено к дисциплинарной ответственности | | Привлечено  к административной ответственности |
| всего | из них уволено, расторгнуто контрактов |
| А | 1 | 2 | 3 |
| Отчетный период |  |  |  |
| Соответствующий период прошлого года |  |  |  |

РАЗДЕЛ III

## СВЕДЕНИЯ ОБ ОБРАЩЕНИЯХ, ПОСТУПИВШИХ В ХОДЕ ПРОВЕДЕНИЯ «ПРЯМЫХ ТЕЛЕФОННЫХ ЛИНИЙ» РУКОВОДИТЕЛЯМИ И ИНЫМИ ДОЛЖНОСТНЫМИ ЛИЦАМИ

Таблица 4  
единиц

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Прямые телефонные линии | | | | | |
| количество | проведено | | количество поступивших обращений | результаты рассмотрения | |
| руководителем | иными должностными лицами | удовлетворено | разъяснено |
| А | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| Отчетный период |  |  |  |  |  |  |
| Соответствующий период прошлого года |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Руководитель организации | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
|  | (подпись) | (инициалы, фамилия) |
| Лицо, ответственное  за составление отчетности | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| (подпись) | (инициалы, фамилия) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г. |
| (номер контактного телефона) |  | (дата составления отчетности) |

УКАЗАНИЯ

по заполнению ведомственной отчетности «Отчет об обращениях граждан и юридических лиц»

1. Ведомственную [отчетность](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P480) «Отчет об обращениях граждан и юридических лиц» представляют организации, входящие в систему Министерства связи и информатизации.

2. В [разделах I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P504)–[I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P1358)II указываются сведения за отчетный период нарастающим итогом с начала года, а также данные за соответствующий период прошлого года и их соотношение в процентах.

3. Количественные данные в [графе 4 раздела I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P517) должны быть равны сумме данных в [графах 1](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P514), [2](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P515) и [3 раздела I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P516), а также равны сумме данных в графах с [5](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P521) по [12 раздела I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P528).

4. Количественные данные в [графе 18 раздела I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P532) должны быть равны сумме данных в [графах 15](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P529), [16](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P530) и [17 раздела I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P531).

5. В [разделе I](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P504) отражаются сведения об обращениях граждан (предложения, заявления, замечания, жалобы) о качестве предоставляемых услуг, поступивших письменно и устно, в том числе из государственных органов и иных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, редакций газет и журналов, поданных на личном приеме граждан, электронных обращениях, поступивших на адрес электронной почты организации либо размещенных на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет и рассмотренных за отчетный период.

6. По [строке](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P590) «Почтовая деятельность» раздела I не отражаются:

обращения справочного характера с просьбой сообщить почтовый код (индекс) или сроки доставки почтовых отправлений, в том числе в электронной форме, порядок приема подписки на печатные средства массовой информации и другое;

заявления, связанные с предоставлением услуг (о досылке, возврате, переадресовании почтовых отправлений и печатных средств массовой информации и другом);

обращения о розыске почтовых отправлений, в том числе в электронной форме, в случае их своевременного вручения адресату;

обращения о розыске почтовых отправлений, в том числе в электронной форме, в которых не указаны полные данные заявителя или эти данные указаны неправильно;

обращения, в ответах на которые даются разъяснения нормативных правовых актов, порядок применения тарифов;

обращения, носящие характер благодарности за предоставленные услуги, а также обращения, в которых затронуты вопросы, не относящиеся к компетенции организаций, оказывающих услуги почтовой деятельности.

7. По [строке](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P628) «Предоставление доступа к местной телефонной сети» раздела I включаются данные о количестве письменных обращений граждан по данному вопросу. В этот показатель не включаются ходатайства организаций о предоставлении доступа к местной телефонной сети частным лицам.

8. По строкам «[Телеграфная связь](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P970)», «[Телефонная связь](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P1008)», «[Передача данных](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P1084) и телематические услуги», «[Звуковое](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P1160) и телевизионное вещание» раздела I не отражаются:

обращения, в ответах на которые даются разъяснения нормативных правовых актов, порядок применения тарифов;

обращения, носящие характер благодарности за предоставленные услуги связи, а также обращения, в которых затронуты вопросы, не относящиеся к компетенции организаций связи.

9. В [строку](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P1179) «По вопросам расчетов за услуги электросвязи» раздела I не включаются данные о количестве обращений по вопросам отказа от оплаты за справочно-информационные услуги сторонних организаций.

10. В [строку](file:///C:\Users\Nosko\AppData\Local\Temp\ViewDir\Письмо%20в%20Белстат%20по%20ведомственной%20статотчетности%20на%202021%20год%2001_06_2020(6652411_281-прт_01_06_2020).DOC#P1255) «По другим вопросам» раздела I включаются данные о количестве обращений, поступивших по вопросам труда, заработной платы, жилищно-бытовым, кадровым и другим.

11. В графе 2 раздела III указываются сведения о «прямых телефонных линиях», проведенных руководителем организации лично. В случае обобщения сведений, представленных филиалами организаций, указанное ими количество переносится в графу 3 раздела III.

12. К ведомственной отчетности прилагается информация с характерными примерами (при их наличии), когда в результате анализа поступивших обращений граждан приняты меры и решены социально значимые для населения проблемы.