

АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ

ОДОБРЕНО
Советом НИИ ТПГУ
протокол №5 от 26.02.2018 г.

ПРОГРАММА САМООБРАЗОВАНИЯ

по управленческой базовой компетентности

«РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»

Минск 2018

РАЗРАБОТЧИК ПРОГРАММЫ:

Научно-исследовательский институт теории и практики государственного управления Академии управления при Президенте Республики Беларусь

I. ВВЕДЕНИЕ

Программа самообразования «Работа с обращениями граждан и юридических лиц» разработана в соответствии с перспективным планом работы научно-исследовательских работ Научно-исследовательского института теории и практики государственного управления Академии управления при Президенте Республики Беларусь на 2016-2020 годы.

Целью программы является актуализация теоретических и практических знаний в работе с обращениями граждан и юридических лиц, совершенствование профессиональных навыков в применении соответствующего законодательства, а также повышение эффективности работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь.

Основные задачи программы:

изучить законодательство Республики Беларусь по вопросам работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

получить актуальные знания в области организации работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь, в том числе повторные;

изучить порядок организации и ведения личных приемов граждан и представителей юридических лиц, «горячих линий» и «прямых телефонных линий»;

актуализировать знания в области организации работы с обращениями граждан и юридических лиц на интернет сайтах государственных органов и организаций;

развить знания, умения и навыки рассмотрения обращений в рамках книги замечаний и предложений, уяснить порядок ее ведения;

совершенствовать знания, умения и навыки, позволяющих успешно осуществлять ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

помощь в освоении и применении новых форм и методов работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь.

В результате освоения программы обучаемые должны:

совершенствовать базовые компетенции:

уметь выявлять проблемы, определять цели, оценивать альтернативы, выбирать оптимальный вариант решения, оценивать результаты и последствия принятого решения;

уметь вырабатывать и принимать решения в условиях неопределенности и рисков для целей минимизации последних в деятельности организаций;

знать особенности существующих правовых альтернатив разрешения спорных ситуаций;

владеть профессиональной культурой;
уметь осуществлять поиск необходимой профессиональной информации,
анализировать и сравнивать варианты разрешения спорной ситуации;
умение самостоятельно осваивать новые формы и методы работы;

развить специальные компетенции:

уметь применять на практике законодательство об обращениях граждан и юридических лиц, знать его отличительные особенности от законодательства о конституционном судопроизводстве, гражданского, гражданского процессуального, хозяйственного процессуального законодательства об административных процедурах и иного законодательства;

уметь анализировать возникающие при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц проблемы и ситуации на предмет выбора соответствующих правовых норм;

уметь обосновывать объективную необходимость и сущность разрешения спорных ситуаций, обозначенных в обращениях граждан и юридических лиц, обладать умением урегулировать конфликтные ситуации;

обладать способностью обосновывать свою позицию при полном или частичном отказе в удовлетворении обращений либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

обладать знаниями и навыками в области организации личных приемов граждан, «прямых телефонных линий», «горячих линий», а также работы с обращениями граждан и юридических лиц в глобальной компьютерной сети Интернет;

обладать умением вести результативную работу с гражданами и представителями юридических лиц в целях незамедлительного рассмотрения их обращений и урегулирования спорных взаимоотношений;

уметь анализировать замечания и предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и рассматривать их в порядке, установленном законодательством об обращениях граждан;

уметь выбирать оптимальный способ для разрешения вопросов, обозначенных в обращениях граждан и юридических лиц;

уметь применять меры ответственности исходя из установленных законодательством особенностей;

уметь применять законодательство об обращениях граждан и юридических лиц, в том числе регулирующие вопросы ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

Для формирования данных компетенций обучаемые должны:

знать:

новеллы законодательства Республики Беларусь в работе с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

виды и содержание нормативных правовых актов государственных органов Республики Беларусь, регламентирующих работу с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях

Республики Беларусь;

полномочия должностных лиц (государственных органов и организаций) по работе с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

ведение делопроизводства в работе с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

особенности организации личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

особенности организации «горячих линий» и «прямых телефонных линий»;

порядок работы с обращениями интернет сайтах государственных органов и организаций;

специфика рассмотрения обращений в рамках книги замечаний и предложений;

психологические аспекты общения с гражданами, а также разрешения возникающих конфликтных ситуаций;

уметь характеризовать:

критерии эффективности работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

этапы рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

процедуру обжалования обращений граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

требования к организации делопроизводства в работе с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

порядок привлечения к ответственности лиц, виновных в нарушении законодательства при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

уметь анализировать:

нормативные правовые акты Республики Беларусь, применяемые на практике для рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

проблемные ситуации, связанные с рассмотрением обращений граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

повторные обращения граждан и юридических лиц, поступившие в государственные органы и организации Республики Беларусь с целью выявления недостатков в организации работы по первоначальным обращениям;

состояние работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь с целью определения мер совершенствования работы в указанной сфере;

приобрести навыки:

комплексного анализа правовых актов Республики Беларусь, регламентирующих работу с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

системной работы с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь на основе современных технологий;

применения законодательства для качественного разрешения проблемных вопросов, возникающих при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц в государственных органах и организациях Республики Беларусь;

использование в государственных органах и организациях Республики Беларусь в работе с обращениями граждан и юридических лиц национального сегмента компьютерной сети Интернет.

общения с лицами разного возраста, социального положения, образовательного и интеллектуального уровня, а также с лицами, имеющими психические отклонения;

разрешения конфликтных ситуаций, возникающих при работе с лицами разного возраста, социального положения, образовательного и интеллектуального уровня, а также с лицами, имеющими психические отклонения.

В целях вовлечения слушателей в поиск и управление знаниями используются технологии проблемно-модульного метода обучения.

Средства программы самообразования: мультимедийные презентации, электронные библиотеки и тестовые материалы.

II. СОДЕРЖАНИЕ ПРОГРАММЫ

Тема 1. Правовое регулирование обращений граждан и юридических лиц в Республике Беларусь и за рубежом

Конституционное право граждан на обращение в государственные органы. Законодательство об обращениях граждан и юридических лиц в Республике Беларусь. Виды нормативных правовых актов, регламентирующих обращения граждан и юридических лиц. Формы обращений граждан (заявления, предложения, жалобы). Дебюрократизация государственного аппарата.

Тема 2. Порядок подачи обращений граждан и юридических лиц: требования, предъявляемые к обращениям

Права и обязанности граждан и юридических лиц при рассмотрении их обращений. Гарантии прав заявителей при рассмотрении их обращений. Требования, предъявляемые к обращениям граждан и юридических лиц. Сроки подачи обращений. Заявительный принцип «Одно окно». Перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения. Практика применения Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц».

Тема 3. Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц: рассмотрение обращений по существу

Формы работы государственных органов, иных организаций с обращениями граждан и юридических лиц. Сроки при рассмотрении обращений. Рассмотрение обращений по существу. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений. Обязанности должностных лиц государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращений. Практика применения Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения». Эффективность работы с обращениями граждан и юридических лиц как основной критерий оценки деятельности государственных органов, иных организаций.

Тема 4. Особенности рассмотрения письменных обращений

Порядок работы с письменными обращениями граждан и юридических лиц. Требования, предъявляемые к письменным обращениям граждан и юридических лиц. Основания оставления обращений без рассмотрения по существу. Контроль за исполнением решений, принятых по обращениям.

Тема 5. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений

Порядок ведения книги замечаний и предложений в государственных органах и иных организациях, у индивидуальных предпринимателей. Порядок и сроки рассмотрения замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений. Права граждан при рассмотрении их замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений. Контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений.

Тема 6. Ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц

Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц. Регистрация обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях. Отражение хода рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в регистрационной базе данных, регистрационно-контрольных карточках, журналах. Практика применения постановления Совета Министров Республики Беларусь 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей». Контроль за рассмотрением обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях.

Тема 7. Работа с обращениями граждан и юридических лиц по принципу «одного окна»

Отличительные особенности организации работы с обращениями граждан и юридических лиц на основе заявительного принципа «одно окно». Рекомендации Министерства юстиции Республики Беларусь от 19 июля 2010 г. «Рекомендации по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе на основе заявительного принципа «одно окно». Использование программного комплекса «Одно окно».

Тема 8. Психологические аспекты общения с гражданами. Разрешение конфликтных ситуаций

Самоуправление поведением и психическим состоянием в ходе общения и приема граждан. Выбор и создание психологически благоприятных обстановочных условий при общении и приеме граждан. Учет индивидуальных психологических особенностей заявителя и его психического состояния. Психологический анализ обращений граждан и юридических лиц. Особенности общения с лицами разного возраста, социального положения, образовательного

и интеллектуального уровня. Особенности общения с лицами, имеющими психические отклонения. Конфликты в процессе взаимодействия с гражданами и способы их разрешения.

Тема 9. Функционирование общественных приемных, «прямых» и «горячих телефонных линий»

Порядок создания общественных приемных, «прямых» и «горячих телефонных линий». Систематическое проведение встреч в трудовых коллективах, по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам, в том числе с привлечением депутатов, представителей средств массовой информации и общественных объединений. Контроль за исполнением решений, принятых по обращениям, поступившим в ходе проведения пресс-конференций, «горячих линий», «прямых телефонных линий».

Тема 10. Освещение работы с обращениями граждан и юридических лиц в глобальной компьютерной сети Интернет

Нормативные правовые акты, регулирующие работу с обращениями граждан и юридических лиц с использованием национального сегмента сети Интернет. Требования к информации, размещаемой на главных страницах интернет-сайтов государственных органов, иных организаций. Практика применения Указа Президента Республики Беларусь от 1 февраля 2010 г. № 60 «О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет» и постановления Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. № 645 «О некоторых вопросах интернет-сайтов государственных органов и организаций и признании утратившим силу постановления Совета Министров Республики Беларусь от 11 февраля 2006 г. № 192».

Тема 11. Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц

Правовые основы личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в государственных органах, иных организациях Республики Беларусь. Порядок организации личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в государственных органах, иных организациях. Обязанности должностного лица, ведущего личный прием граждан в государственных органах, иных организациях. Контроль за соблюдением законодательства при проведении личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в государственных органах, иных организациях.

Тема 12. Работа с электронными обращениями граждан и юридических лиц

Электронное делопроизводство при работе с обращениями граждан и юридических лиц в государственных органах и иных государственных организациях. Порядок рассмотрения электронных обращений граждан и юридических лиц. Использование электронных средств обратной связи с гражданами и юридическими лицами: форум, опрос, обращение.

Тема 13. Ответственность должностных лиц при работе с обращениями граждан и юридических лиц

Формы и методы контроля за качеством рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях. Проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях и меры по устранению выявленных в ходе проверок недостатков. Дисциплинарная ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц. Административная ответственность за нарушение должностным лицом законодательства об обращениях граждан и юридических лиц. Уголовная ответственность за преследование граждан за критику.

III. ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЯ

1. Конституционное право граждан на обращение в государственные органы.
2. Законодательство об обращениях граждан и юридических лиц. Виды нормативных правовых актов, регламентирующих обращения граждан и юридических лиц.
3. Формы обращений граждан (заявления, предложения, жалобы).
4. Гарантии прав заявителей при рассмотрении их обращений.
5. Дебюрократизация государственного аппарата: отечественный и зарубежный опыт.
6. Права и обязанности граждан и юридических лиц при рассмотрении их обращений.
7. Требования, предъявляемые к обращениям граждан и юридических лиц.
8. Заявительный принцип «одно окно».
9. Формы работы государственных органов, иных организаций с обращениями граждан и юридических лиц.
10. Сроки при рассмотрении обращений.
11. Обязанности должностных лиц государственных органов, иных организаций при рассмотрении обращений.
12. Требования, предъявляемые к письменным обращениям граждан и юридических лиц.
13. Порядок работы с письменными обращениями граждан и юридических лиц.
14. Основания оставления обращений без рассмотрения по существу.
15. Контроль за исполнением решений, принятых по обращениям.
16. Порядок ведения книги замечаний и предложений в государственных органах и иных организациях, у индивидуальных предпринимателей.
17. Порядок и сроки рассмотрения замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений.
18. Права граждан при рассмотрении их замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений.
19. Контроль за соблюдением требований законодательства при рассмотрении замечаний и предложений, изложенных в книге замечаний и предложений.
20. Регистрация обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях.
21. Отражение хода рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в регистрационной базе данных, регистрационно-контрольных карточках, журналах.
22. Контроль за рассмотрением обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях.

23. Психологические аспекты общения с гражданами. Разрешение конфликтных ситуаций.

24. Порядок создания общественных приемных и организации горячих телефонных линий.

25. Эффективные формы функционирования общественных приемных и горячих телефонных линий.

26. Систематическое проведение встреч в трудовых коллективах, по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам, в том числе с привлечением депутатов, представителей средств массовой информации и общественных объединений.

27. Контроль за исполнением решений, принятых по обращениям, поступившим в ходе проведения пресс-конференций, «горячих линий», «прямых телефонных линий».

28. Освещение работы с обращениями граждан и юридических лиц в глобальной компьютерной сети Интернет.

29. Правовые основы личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в государственных органах, иных организациях Республики Беларусь.

30. Порядок организации личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц в государственных органах, иных организациях.

31. Обязанности должностного лица, ведущего личный прием граждан в государственных органах, иных организациях.

32. Контроль за соблюдением законодательства при проведении личного приема граждан и представителей юридических лиц в государственных органах, иных организациях.

33. Порядок рассмотрения электронных обращений граждан и юридических лиц.

34. Электронные обращения граждан и юридических лиц как форма участия в разработке и принятии управленческих решений.

35. Формы и методы контроля за качеством рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях.

36. Проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях и меры по устранению выявленных в ходе проверок недостатков.

37. Дисциплинарная ответственность должностных лиц за нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц.

38. Административная ответственность за нарушение должностным лицом законодательства об обращениях граждан и юридических лиц.

39. Уголовная ответственность за преследование граждан за критику.

IV. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативные правовые акты:

1. Конституция Республики Беларусь 1994 года: с изм. и доп., принятыми на респ. референдумах 24 нояб. 1996 г. и 17 окт. 2004 г. – 10-е изд., стер. – Минск: Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь, 2014. – 62 с.

2. О базовых электронных услугах [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 10 фев. 2012 г., № 138 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 15.05.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

3. О внесении дополнений и изменений в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь по вопросам организации работы с обращениями граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 7 марта 2008 г., № 347 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 05.11.2015 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информации Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

4. О внесении изменения в Декрет Президента Республики Беларусь от 26 июля 1999 г. № 29, признании утратившими силу Декрета Президента Республики Беларусь от 14 января 2005 г. № 2 и отдельных положений нормативных правовых актов Президента Республики Беларусь [Электронный ресурс] : Декрет Президента Респ. Беларусь, 13 фев. 2012 г., № 1 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

5. О де бюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения [Электронный ресурс] : Директива Президента Республики Беларусь, 27 декабря 2006 г. № 2 : в ред. Указа Президента Респ. Беларусь от 23.03.2015 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информации Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

6. О деятельности информационно-пропагандистских групп и об участии руководителей республиканских и местных государственных органов, и иных государственных организаций в идеологической работе [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 16 июня 2003 г., № 254 : в ред. Указа Президента Респ. Беларусь от 01.08.2011 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

7. О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 15 окт. 2007 г. № 498 : в ред. Указа Президента Респ. Беларусь от 09.10.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

8. О мерах по совершенствованию использования национального сегмента сети Интернет [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 1 февр. 2010 г., № 60 : в ред. Указа Президента Респ. Беларусь от 23.01.2014 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

9. О некоторых вопросах интернет-сайтов государственных органов и организаций и признании утратившим силу постановления Совета Министров Республики Беларусь от 11 февраля 2006 г. № 192 [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 29 апр. 2010 г., № 645 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 23.10.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

10. О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 16 марта 2005 г., № 285 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 05.11.2015 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

11. О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 23 июля 2012 г., № 667 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 26.07.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

12. О порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 5 мая 2009 г., № 585 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

13. О соответствии Конституции Республики Беларусь Закона Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" [Электронный ресурс] : решение Конституционного Суда Респ. Беларусь, 7 июля 2011 г., № Р-618/2011 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

14. Об административных процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь, 26 апр. 2010 г. № 200: в ред. Указа Президента Респ. Беларусь от 30.11.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

15. Об обращениях граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : Закон Республики Беларусь, 18 июля 2011 г., № 300-З : в ред. Закона Респ.

Беларусь от 15.07.2015 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

16. Об оказании электронных услуг и реализации государственных функций в электронном виде посредством общегосударственной автоматизированной информационной системы [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 9 авг. 2011 г., № 1074 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

17. Об основах административных процедур [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 28 окт. 2008 г., № 433-3 : в ред. Закона Респ. Беларусь от 09.01.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

18. Об утверждении Инструкции о порядке ведения делопроизводства по административным процедурам в государственных органах, иных организациях [Электронный ресурс] : постановление Министерства юстиции Респ. Беларусь, 7 мая 2009 г., № 39 : в ред. постановления Министерства юстиции Респ. Беларусь от 13.12.2011 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

19. Об утверждении Инструкции по делопроизводству в государственных органах, иных организациях [Электронный ресурс] : постановление Министерства юстиции Респ. Беларусь, 19 янв. 2009 г., № 4 : в ред. постановления Министерства юстиции Респ. Беларусь от 18.08.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

20. Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 30 дек. 2011 г., № 1786 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 13.10.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

21. Об электронных услугах, оказываемых республиканским унитарным предприятием "Национальный центр электронных услуг" государственным органам, иным организациям и гражданам на безвозмездной основе, и некоторых мерах по организации предоставления электронных услуг [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 31 мая 2012 г., № 509 : в ред. постановления Совета Министров Респ. Беларусь от 15.05.2017 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

22. Рекомендации по размещению в государственных органах и иных организациях информации для граждан о работе на основе заявительного принципа "одно окно" [Электронный ресурс] : рекомендации Министерства юстиции Республики Беларусь, 19 июля 2010 г. // ЭТАЛОН. Законодательство

Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2018.

Литература основная:

1. Абрамович, Т. Когда одиночество на пользу: [программный комплекс по обращениям граждан "Одно окно" внедряется в работу государственных органов Республики Беларусь] / Т. Абрамович // Экономическая газета. – Минск, 2010. – 27 августа (№ 66). – С. 4.

2. Авидон, И. Ю. Тренинги ведения переговоров. Материалы для подготовки и проведения / И.Ю. Авидон, О.П. Гончукова – М. : Речь, 2008. – 192 с.

3. Александров, Д. П. О применении хозяйственными судами Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» [Электронный ресурс] / Д. П. Александров // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.

4. Бабосов, Е. М. Идеология белорусского государства: теоретические и практические аспекты / Е. М. Бабосов. – 2-е изд. – Минск : Амалфея, 2009. – 448 с.

5. Богданкевич, Е. Н. Некоторые аспекты рассмотрения обращений граждан налоговыми органами / Е. Н. Богданкевич // Консультант предпринимателя. – Минск, 2010. – № 17. – С. 26-28.

6. Василевич, Г. Работа с обращениями граждан – важнейшее направление правозащитной деятельности прокуратуры : по итогам республиканского мониторинга / Г. Василевич // Законность и правопорядок. – 2011. – № 3. – С. 4–8.

7. Василевич, Г.А. В основе отношений государства и гражданина – принцип взаимной ответственности // Проблемы управления. – 2010. – № 3. – С. 18–20.

8. Васілевіч, Р. Генеральны пракурор Рэспублікі Беларусь: «Кожны пяты зварот прызнаны абгрунтаваным»: [вытрымкі з гутаркі / запісала Ілона Іванова] // Звезда. – Мінск, 2011. – 18 сакавіка (№ 50). – С. 2.

9. Введенская, Л. А. Деловая риторика: учебное пособие для вузов / Л. А. Введенская, Л. Г. Павлова. – Ростов н/Д : «Март», 2000. – 512 с.

10. Владыко, Н. Новый Закон об обращениях граждан и юридических лиц / Н. Владыко // Я – специалист по кадрам. – 2011. – № 23 . – С. 5–9.

11. Гавриленко, А. В. О некоторых вопросах совершенствования работы органов прокуратуры Республики Беларусь с обращениями граждан / А. В. Гавриленко // Веснік Магілёўскага дзяржаўнага ўніверсітэта імя А. А. Куляшова. Серыя D, Эканоміка, сацыялогія, права. – Магілёў. – 2011. – № 1. – С. 84–89.

12. Грушник, П. П. Обращения граждан: работаем по-новому / П. П. Грушник, Н. В. Селевич // Охрана труда и социальная защита. – 2012. – № 1. – С. 4–9.

13. Давыдова, Э. Н. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц / Э. Н. Давыдова. – Минск : Регистр, 2014 – 96 с.

14. Давыдова, Э. Н. Работа с обращениями граждан / Э. Н. Давыдова, А. Е. Рыбаков. – Минск : Регистр, 2010 – 72 с.

15. Давыдова, Э. Ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц / Э. Давыдова // Архівы і справаводства. – Мінск, 2010. – № 5. – С. 36-51.

16. Давыдова, Э. Ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц / Э. Давыдова // Архівы і справаводства. – Мінск, 2010. – № 6. – С. 55-65.

17. Давыдова, Э. Н. Ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц / Э. Н. Давыдова // Кадровая служба. – Минск, 2009. – № 5. – С. 52-55.

18. Ежегодные Послания Президента Республики Беларусь А.Г. Лукашенко белорусскому народу и Национальному собранию Республики Беларусь. – [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.president.gov.by/press>. – Дата доступа: 01.05.2016.

19. Ерофеев, В. По удобному графику : [об организации работы с обращениями граждан и решении возникающих вопросов по принципу «одного окна» в Единой городской службе субсидирования г. Бреста] / В. Ерофеев // Заря. – Брест, 2009. – 4 июня (№ 61). – С. 5.

20. Заседание коллегии Министерства юстиции Республики Беларусь // Юстиция Беларуси. – 2015. – № 2. – С. 5–19.

21. Заседание коллегии Министерства юстиции Республики Беларусь // Юстиция Беларуси. – 2016. – № 2. – С. 19–28.

22. Захаров, В. Е. Комментарий к отдельным нормам Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» [Электронный ресурс] : [по состоянию на 12.12.2011г.] / В. Е. Захаров // КонсультантПлюс : Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.

23. Информационный материал № 12 (72), подготовленный Информационно-аналитическим центром при Администрации Президента Республики Беларусь: о выполнении Директивы Президента Республики Беларусь от 27 декабря 2006 г. № 2 «О мерах по дальнейшей де бюрократизации государственного аппарата» / Режим доступа: <http://www.grsu.by/html/data/documents/3/docs/tematika17122009.doc>. – Дата доступа: 20.01.2010.

24. Киселева, Т. М. Отдельные вопросы исполнения конституционных обязанностей в сфере отношений, связанных с оборотом информации / Т. М. Киселева // Право.by. – 2015. – № 3. – С. 38–44.

25. Климович, Ю. Обращение граждан и юридических лиц: комментарий к закону Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц» / Ю. Климович // Юрисконсульт. – 2012. – № 3. – С. 11–17.

26. Конюк, А. В. О порядке рассмотрения обращений граждан и юридических лиц / А. В. Конюк // Законность и правопорядок. – 2012. – № 1. – С. 6–13.

27. Куницына, В. Н. Межличностное общение. Учебник для вузов / В. Н. Куницына, Н. В. Казаринова, В. М. Погольша. – СПб : Питер, 2002. – 544 с.

28. Лабунская, В. А. Экспрессия человека: общение и межличностное познание. Учебное пособие / В. А. Лабунская. – Ростов н/Д : Феникс, 1999. – 608 с.

29. Левин, С. Разрешение конфликтов. От конфликта к сотрудничеству / С. Левин. – М. : Олимп-Бизнес, 2008. – 248 с.

30. Лоцманова, С. Экономить время и нервы: в ближайшее время в Беларуси будет введена электронная форма обращения граждан / С. Лоцманова // Народная газета. – Минск, 2011. – 12 лютага (№ 28). – С. 3.

31. Мельник, В. А. Государственная идеология Республики Беларусь: концептуальные основы / В. А. Мельник. – Минск : Тесей, 2003. – 240 с.

32. Минько, Н. С. Некоторые аспекты работы с обращениями граждан и юридических лиц в системе исполнительной власти / Н. С. Минько // Вестн. Полоц. гос. ун-та. Сер. Д, Экон и юрид науки. – 2012. – № 5. – С. 167–170.

33. Нилов, Д. Г. Стадии рассмотрения обращений граждан в государственных органах / Д. Г. Нилов // Право.by. – Минск, 2009. – № 3. – С. 41–47.

34. Обращения граждан – особое внимание // Рэспубліка. – Минск, 2011. – 26 сакавіка (№ 56). – С. 2.

35. Организация идеологической работы в системе органов исполнительной и распорядительной власти Республики Беларусь. – Материалы ИАЦ Администрации Президента Республики Беларусь. – Минск, 2008. – 39 с.

36. Петрович, В. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц: основные принципы и правила / В. Петрович // Главный бухгалтер. Бюджетные организации. – 2012. – № 8. – С. 47–52.

37. Печенева, Т. А. Ораторское искусство: курс лекций / Т. А. Печенева. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2009. – 189 с.

38. Подболотова, Н. Б. Связи с общественностью в государственных органах власти и управления: автореф. дис. ... канд. полит. наук : 23.00.02 / Н. Б. Подболотова. – М., 2001. – 24 с.

39. Порфенович, И. Г. Назначение проверок по обращениям граждан и юридических лиц, поступившим в налоговые органы / Порфенович И. Г. // Налоги Беларуси. – 2015. – № 12.

40. Послед, М. Ч. Порядок обжалования юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями и гражданами разъяснений государственных органов, полученных в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», и их рассмотрение в рамках Хозяйственного процессуального кодекса Республики Беларусь (на примере судебной практики) [Электронный ресурс] :

[по состоянию на 06.03.2015 г.] / М. Ч. Послед // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2016.

41. Постатейный комментарий к Закону Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» / сост. И. П. Сидорчук, А. А. Охрименко, А. А. Григорьев; под. ред. канд. техн. наук А. Н. Рябовой. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2014. – 231 с.

42. Пыжова, Н. Н. Психологическая компетентность руководителя: учебно-методическое пособие: в 3 ч. / Н. Н. Пыжова. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2005. – Ч. 1. – 83 с.

43. Родионов, П. У. Обращения граждан — важный источник информации о нарушениях законов / П. У. Родионов // Законность и правопорядок. – 2015. – № 1. – С. 15–16.

44. Саванович, Н. Обращения граждан и юридических лиц: новое в правовом регулировании : комментарий к Закону Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З / Н. Саванович // Юрист. – 2012. – № 1. – С. 10–13.

45. Саванович, Н. А. Комментарий к Закону об обращениях граждан и юридических лиц / Н. А. Саванович. – Минск : Регистр, 2014 – 264 с.

46. Саванович, Н. А. Постатейный комментарий к Закону Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» [Электронный ресурс] : [по состоянию на 17.10.2011 г.] / Н. А. Саванович // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.

47. Саванович, Н. А. Работа с обращениями граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : [по состоянию на 17.10.2011 г.] / Н. А. Саванович // КонсультантПлюс. Беларусь / ООО «ЮрСпектр», Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2015.

48. Система идеологической работы в Республике Беларусь: современное состояние и перспективы развития. Сборник материалов в двух частях. – Минск : Белорусский Дом печати, 2010. – Ч.1. – 326 с. – Ч.2. – 283 с.

49. Смирнов, Е. А. Без волокиты и формализма... : работа с обращениями граждан – одно из важнейших направлений деятельности парламентариев: [беседа с председателем Постоянной комиссии Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь по законодательству и государственному строительству Евгением Смирновым / записала Нина Кернога] // Юридическая газета. – Минск, 2010. – 4 ноября (№ 21). – С. 8.

50. Сушня, О. В. Оставление обращений граждан и юридических лиц без рассмотрения по существу / О. В. Сушня // Налоги Беларуси. – 2013. – № 45.

51. Сушня, О. В. Совершенствование организации работы с обращениями в налоговых органах / О. В. Сушня // Налоги Беларуси. – 2012. – № 6. – С. 57–60.

52. Узерина, М. С. Этика делового общения: учебное пособие / М. С. Узерина. – Ульяновск: УлГТУ, 2004. – 72 с.

53. Филипчик, Р. О некоторых вопросах своевременного и качественного

рассмотрения обращений граждан государственными органами и судами / Р. Филипчик // Судовы веснік. – Мінск, 2010. – № 1. – С. 30-36.

54. Фишер, Р. Путь к согласию или переговоры без поражения / Р. Фишер, У. Юрии. – М. : Наука, 1992. – 288 с.

55. Цуканова Е. В. Психологические трудности межличностного общения / Е. В. Цуканова. – Киев : Вища школа, 1985. – 160 с.

56. Юрчик, И. Ближе к людям: эффективность деятельности исполкомов в работе с обращениями граждан повысится / И. Юрчик // Рэспубліка. – Мінск, 2011. – 3 сакавіка (№ 41). – С. 1.

Литература дополнительная:

1. Сумар, К. А. Работа с обращениями граждан как важнейший показатель эффективности государственной власти: опыт и практика Брестского облисполкома / К. А. Сумар // Проблемы управления. – 2010. – № 3. – С. 33-35.

2. Журавлев, Д. М. Оценка эффективности оказания государственных услуг на примере работы системы «одного окна» правительства Москвы / Д. М. Журавлев // Вестник Московского университета. Сер.21 Управление (государство и общество). – 2009. – № 3. – С. 64-77.

3. Василевич, Г. А. Рассмотрение обращений граждан Конституционным Судом / Г. А. Василевич // Отдел кадров. – 2005. – № 9. – С. 18-21.

4. Давыдова, Э. Н. Работа с обращениями граждан и юридических лиц: анализ и обобщение работы с обращениями / Э. Давыдова // Архівы і справаводства. – 2015. – № 4.

5. Каля 80 працэнтаў скаргаў па выніках першага этапа маніторынгу якасці работы органаў улады адносяцца да кампетэнцыі мясцовай улады // Звязда. – Мінск, 2010. – 21 ліпеня (№ 140). – С. 1.

6. Клецко, О. П. Реализация права граждан на обращения в Республике Беларусь посредством использования сети Интернет / О. П. Клецко // Государственное регулирование экономики и повышение эффективности деятельности субъектов хозяйствования. – Минск : Акад. упр. при Президенте Респ. Беларусь, 2010. – Ч. 2. – С. 94-97.

7. Козырева, Л. Г. О работе с обращениями, поступившими в Конституционный Суд Республики Беларусь в 2009 году / Л. Г. Козырева // Веснік Канстытуцыйнага Суда Рэспублікі Беларусь. – Мінск, 2010. – № 1. – С. 55-57.

8. Кононович, Е. Мера ответственности: в работе с обращениями граждан должны быть задействованы все механизмы власти / Е. Кононович // Народная газета. – Мінск, 2010. – 10 лістапада (№ 215). – С. 1-2.

9. Кубеко, В. Экзамен для местной власти: работе с обращениями граждан в Беларуси уделяется внимание на самом высоком уровне / В. Кубеко, А. Чернухо // Народная газета. – Мінск, 2010. – 25 жніўня (№ 160). – С. 1, 3.

10. Лебедева, О. Совершенствование законодательства об обращениях граждан и юридических лиц / О. Лебедева // Юстыцыя Беларусі. – Минск, 2009. – № 10. – С. 46-51.

11. Мицута, Е. Повышение эффективности работы с обращениями граждан в Минторге / Е. Мицута // Гермес. – Минск, 2010. – № 10. – С. 39-42.

12. Міндалёва, І. Праца з людзьмі: Не сапсаваць лыжкай дзёгцю бочку мёду: [па матэрыялах абласнога семінара-нарады па пытаннях удасканалення работы са зваротамі грамадзян і юрыдычных асоб у мясцовых выканаўчых і распарадчых органах Мінскай вобласці] / І. Міндалёва // Звязда. – Мінск, 2010. – 25 лістапада (№ 231). - Прил.: с. I. – (Местное самоуправление).

13. Сушня, О. В. Правовые и организационные основы работы налоговых органов при рассмотрении обращений граждан / О. В. Сушня // Налоги Беларусі. – Минск, 2009. – № 30. – С. 66-69.

14. Сушня, О. В. Правовые и организационные основы работы налоговых органов при рассмотрении обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей / О. В. Сушня // Консультант предпринимателя. – Минск, 2009. – № 15. – С. 41-44.