

С 02.01.2023 вступили в силу изменения в Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»

Электронные обращения

Заявители вносят электронные обращения в госорганы и иные госорганизации через **единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки таких обращений**. Для заявителей доступ к системе, а также использование информационных ресурсов бесплатный.

У граждан, их представителей или юридических лиц не будут брать согласие на представление сведений об их обращениях вышестоящим организациям, другим госорганам и госорганизациям, если эти сведения понадобятся для рассмотрения обращений.

Электронное обращение оставят без рассмотрения, если в нем:

- излагается суть посредством ссылок на интернет-ресурсы;
- содержится нечитаемый текст;
- употребляются нецензурные либо оскорбительные слова или выражения.

На электронное обращение дадут письменный ответ (направят письменное уведомление), только если об этом попросит заявитель.

Книга замечаний и предложений

Такая книга обязательна в организациях и у ИП, оказывающих услуги, обеспечивающие жизнедеятельность населения (магазины, точки общепита и т.д.). Конкретный перечень сфер, деятельность в которых потребует ведения книги замечаний и предложений, определит Совет Министров Республики Беларусь

Права заявителей, отказ от личного приема, оставление обращений без рассмотрения

Заявители смогут:

- делать выписки из материалов, относящихся к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, ограниченную к распространению и (или) предоставлению), и фотографировать данные материалы;
- применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием.

Должностные лица и работники организаций откажут в предварительной записи на личный прием и в таком приеме в случае:

- применения заявителем технических средств (аудио- и видеозапись, кино и фотосъемка) без согласия проводящего личный прием должностного лица;
- непредъявления документов, удостоверяющих личность заявителя или его представителя, а также документов, подтверждающих полномочия представителя.

Устные и письменные обращения оставят без рассмотрения, если:

- они содержат угрозу жизни, здоровью и имуществу, побуждение к противоправному деянию;
- заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

Требования, предъявляемые к обращениям

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан, за исключением, внесенных в книгу замечаний и предложений, должны содержать:

- • **наименование и (или) адрес организации либо должность 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).**

Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

- • **наименование и (или) адрес организации либо должность 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, заверенную печатью юридического лица.

Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

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

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

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

Права заявителей

Заявители имеют право:

- • подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;
- • знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;
- • представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;
- • отзывать свое обращение до рассмотрения его по существу;
- • получать ответы (уведомления) на обращения;
- • обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;
- • осуществлять иные права, предусмотренные Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее – Закон) и иными актами законодательства.

Обязанности заявителей

Заявители обязаны:

- • соблюдать требования Закона;
- • подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;
- • вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;
- • своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения;
- • исполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными законодательными актами.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- • обращения не соответствуют вышеуказанным требованиям;
- • 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 организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;
- • пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- • заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- • с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Отзыв обращения

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

В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение этого обращения по существу и возвращают заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

Обжалование ответов на обращения

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, а также индивидуального предпринимателя могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.