

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;

отозвать 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.

Патрабаванні да зваротаў

Звароты выкладаюцца на беларускай ці рускай мове. Звароты грамадзян у пісьмовай форме, за кошт унесеных у кнігу заўваг і прапаноў, павінны змяшчаць: найменне і (або) адрас арганізацыі або пасады асобы, на якую накіроўваецца зварот; прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання); выкладанне сутнасці звароту; асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзянкі).

Пісьмовыя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць: найменне і (або) адрас арганізацыі пасады альбо асобы, на якую накіроўваецца зварот; поўнае найменне юрыдычнай асобы і яе месцазнаходжанне; выкладанне сутнасці звароту; прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) альбо ініцыялы кіраўніка або упаўнаважанай асобы ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты грамадзян;

асабісты подпіс кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, запэўненую пячаткай юрыдычнай асобы.

Заўвагі і (або) прапановы ўносяцца ў кнігу заўваг і прапаноў у адпаведнасці з формай кнігі заўваг і прапаноў, устаноўленай Саветам Міністраў Рэспублікі Беларусь. Тэкст звароту павінен паддавацца тлумачэнню. Рукапісныя звароты

павінны быць напісаны выразным, разборлівым почыркам.

Недапушчальна выкарыстанне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў або выказванняў.

Да пісьменных зваротаў, якія падаюць прадстаўнікі заявіцеляў, прыкладаюцца дакументы, якія падцвярджаюць іх паўнамоцтвы. У зваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці), якія падцвярджаюць гэтую інфармацыю дакументаў.

Правы заявіцеляў.

Заявіцелі маюць права:

падаваць зварот, выкладаць довады службовай асобе, якая праводзіць асабісты прыём;

знаёміцца з матэрыяламі, якія непасрэдна тычацца да разгляду зваротаў, калі гэта не парушае правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб і ў матэрыялах гэтых не ўтрымліваюцца звесткі, якія ўваходзяць у склад дзяржаўных сакрэтаў, камерцыйную і (або) іншую ахоўную законам тайну;

прадстаўляць дадатковыя дакументы і (або) звесткі альбо звяртацца з просьбай аб іх спагнанні, у тым ліку ў электроннай форме, у выпадку, калі спагнанне такіх дакументаў і (або) звестак не парушае правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб і ў іх не ўтрымліваюцца звесткі, якія складаюць дзяржаўныя сакрэты, камерцыйную і (або) іншую ахоўваемую законам тайну;

адазваць свой зварот да разгляду яго па сутнасці;

атрымліваць адказы (уведамленні) на звароты;

абскарджваць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты і рашэнні аб адпраўленні зваротаў без разгляду па сутнасці;

ажыццяўляюць іншыя правы, прадугледжаныя Законам Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 года «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб» далей – Закон) і іншымі актамі заканадаўства.

Абавязкі заявіцеляў.

Заявіцелі абавязаны: выконваць патрабаванні Закона;

падаваць звароты ў арганізацыі, індывідуальным прадпрымальнікам у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй;

ветліва адносіцца да работнікаў арганізацый, індывідуальных прадпрымальнікаў і іх работнікаў, недапушчальна выкарыстанне нецэнзурных альбо абразлівых слоў або выразаў;

своечасова інфармаваць арганізацыі, індывідуальных прадпрымальнікаў аб змяненні месца свайго жыхарства (месца знаходжання) або месца знаходжання ў перыяд разгляду звароту;

выконваць іншыя абавязкі, якія прадугледжвае Закон і іншыя заканадаўчыя акты.

Пакіданне зваротаў без разгляду па сутнасці.

Пісьмовыя звароты могуць быць пакінуты без разгляду па сутнасці, калі: звароты не адпавядаюць вышэйпаказаным патрабаванням;

звароты падлягаюць разгляду ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным судаходстве, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, якое вызначае парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб адміністрацыйных працэдурах, звароты з'яўляюцца зваротамі работніка да наймальніка або ў адпаведнасці з заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак

падачы і разгляду такіх зваротаў;

звароты змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі, у тым ліку калі заўвагі і (або) прапановы, унесеныя ў кнігу заўваг і прапаноў, не адносяцца да дзейнасці гэтай арганізацыі, індывідуальнага прадпрымальніка, не датычацца якасці вырабляемых (рэалізуюмых) імі тавараў, выкананых работ, аказваемых паслуг;

прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі;

заявіцелем пададзены паўторны зварот, у тым ліку ўнесены ў кнігу заўваг і прапаноў, і ў ім не змяшчаюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці;

з заявіцелем спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

Адзый звароту.

Заявіцель мае права адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнай пісьмовай заявы. У выпадку адзыва заявіцеля свайго звароту арганізацыі, індывідуальны прадпрымальнік спыняюць разгляд гэтага звароту па сутнасці і вяртаюць заяўніку арыгіналы дакументаў, якія былі прыкладзены да звароту.

Абскарджанне адказаў на зварот.

Адказ арганізацыі на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці могуць быць абскарджаны ў вышэйстаячай арганізацыі.

Адказ арганізацыі на зварот або рашэнне аб адпраўленні звароту без разгляду па сутнасці пасля абскарджання ў вышэйшую арганацыю могуць быць абскарджаны ў судзе ў парадку, які ўстаноўлены заканадаўствам.

Адказ на скаргу ў вышэйстаячую арганізацыю можа быць абскарджана ў судзе, калі пры разглядзе гэтай скаргі будзе прынята новае рашэнне, якое адносіцца да кампетэнцыі адпаведнай вышэйстаячай арганізацыі.

Адказ на зварот або рашэнне аб адпраўленні звароту без разгляду па сутнасці арганізацыі, якая не мае вышэйстаячую арганізацыю, а таксама індывідуальнага прадпрымальніка могуць быць абскарджаны ў судзе ў парадку, які ўстаноўлены заканадаўствам.

.....