

Что делать, если ответ не получен?

За нарушение порядка рассмотрения обращений организации, их должностные лица, ИП и их работники несут ответственность в соответствии с законодательством.

В соответствии со статьей 9.13 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях, нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц влечет наложение штрафа в размере от четырех до двадцати базовых величин в случаях:

- отказа в приеме обращения;
- нарушения сроков рассмотрения;
- не информирования заявителя о решении, принятом по результатам рассмотрения;
- неправомерного отказа в ознакомлении с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению;
- непринятия мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя.

Что такое электронное обращение?

Электронное обращение – это обращение, которое отправляется на адрес электронной почты или через официальный сайт государственных органов, организаций и т.д.

Электронные обращения, поступившие в государственные органы и иные государственные организации, подлежат рассмотрению в порядке, аналогичном рассмотрению письменных обращений с учетом ряда особенностей.

Обращения в иные организации рассматриваются по решению руководителя организации в определяемом им порядке.

Отзыв обращения возможен путем подачи письменного заявления либо заявления в электронной форме. Ответы, а также уведомления заявителям направляются на адрес электронной почты, указанный в обращении.

Что такое устное обращение?

Личный прием – это устное обращение. Гражданин имеет право прийти на личный прием к руководителю госорганов, государственной организации и т.д. Прием должен проводиться не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация об этом должна размещаться в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом). График и порядок устанавливаются руководителем. Обратившиеся и их представители должны предъявить документ, удостоверяющий личность, полномочия. Если при проведении личного приема применяются технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема. Порешению руководителя организации может быть организован выездной личный прием с предварительной записью на него.

Полезно знать

- Не допускается ущемление прав, свобод и (или) законных интересов заявителей, их представителей, членов семей заявителей-граждан в связи с их обращением в организации, к индивидуальным предпринимателям (ИП).
- Должностные лица и иные работники организаций, ИП и их работники не имеют права разглашать сведения о личной жизни граждан без их согласия, а также

сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений.

- Коллективные обращения 30-ти и более заявителей подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.
- Жалобы могут быть поданы в течение 3-х лет со дня, когда стало известно о нарушении прав, свобод и (или) законных интересов. Если срок пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.) и это подтверждено документально, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или ИП.
- Письменным обращением также является запись в Книге замечаний и предложений, которая ведется в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров, выполнения работ, оказания услуг. Она должна предъявляться по первому требованию. Отказ в предоставлении книги может быть обжалован в вышестоящей организации, а после – в суде.

Организации, ИП обязаны:

- обеспечивать внимательное, ответственное, доброжелательное отношение к заявителям;
- не допускать формализма, бюрократизма, волокиты, предвзятого, нетактичного поведения, грубости и неуважения к заявителям;
- принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений;
- принимать законные и обоснованные решения;
- информировать заявителей о решениях, принятых по результатам рассмотрения обращений;
- 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 и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу в случаях, предусмотренных настоящим Законом;
- исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.



ОФИС
ПО ПРАВАМ ЛЮДЕЙ
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Данная публикация подготовлена юристами Офиса по правам людей с инвалидностью. Если у вас появились уточняющие вопросы, обратитесь по телефону: +375 (17) 355-08-29. Информация предоставляется по состоянию на 20.11.2019г.

Обращения граждан и юридических лиц

Просветительское правозащитное учреждение «Офис по правам людей с инвалидностью»
Беларусь, 220029, г. Минск,
ул. Воронянского 50, корпус 4, офис 114
Телефон: +375 (17) 355-08-29
E-mail: info@disright.org
www.disright.org



ОФИС
ПО ПРАВАМ ЛЮДЕЙ
С ИНВАЛИДНОСТЬЮ



В соответствии со статьей 40 Конституции Республики Беларусь каждый имеет право направлять личные и коллективные обращения в государственные органы.

Обращения бывают: индивидуальные и коллективные; письменные, электронные и устные; повторные.

Они могут представлять собой:

- **заявление** – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций, должностных лиц, индивидуальных предпринимателей;
- **предложение** – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;
- **жалоба** – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан.

Направить обращение гражданин может лично либо через своих представителей. Так, например, письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями, а устные излагаются на личном приеме от их имени.

Как составить письменное обращение?

Письменные обращения граждан могут быть составлены на русском или белорусском языке и должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, направляющего обращение;
- фамилию, имя, отчество (инициалы) гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- суть обращения;
- личную подпись гражданина (граждан);
- для представителей заявителя – документы, подтверждающие их полномочия.

Анонимные обращения (без указания Ф.И.О., адреса, наименования юридического лица и др.) не рассматриваются (за исключением тех, что содержат сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении).

Как подать обращение?

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и предложений.

Обратите внимание!
Ваши письменные обращения подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме не допускается. Обращения рассматриваются без взимания платы.

В какой срок рассматриваются обращения?

Сроки рассмотрения обращений исчисляются со дня регистрации их в организации, внесения замечаний. Письменные обращения рассматриваются:

- до 15 дней;
- требующие дополнительного изучения и проверки – до 1 месяца.

Если необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнение работ, оказание услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если обращение не по адресу...

Если ваше письменное обращение содержит вопросы, которые не входят в компетенцию организации, получившей их, то:

- в течение 5 дней обращение направляют для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителя в тот же срок;
- либо в течение 5 дней оставляют обращение без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителя с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться.

!Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее 5 дней должны быть перенаправлены в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Какое обращение считается рассмотренным?

Ваше обращение считается рассмотренным по существу, если:

- решены все изложенные в нем вопросы;
- приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителя;
- направлен письменный ответ (на письменное обращение) или ответ объявлен заявителю в ходе личного приема (на устное обращение).

Почему ваше обращение не рассмотрено?

Не рассматриваются письменные обращения, если:

- оформлены не по правилам (в начале памятки);
- содержат вопросы, не относящиеся к компетенции организации, в которую они отправлены;
- пропущен срок подачи жалобы;

- подано повторное обращение, если оно уже рассмотрено по существу и не содержит новые обстоятельства;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным вопросам.

Не рассматриваются устные обращения, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность и полномочия заявителя;
- содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции организации;
- в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ;
- переписка по таким вопросам была прекращена;
- заявитель допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу в течение 5 дней заявитель письменно уведомляется; ему может быть разъяснено, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения его вопросов.

Можно ли обжаловать?

Ответ организации или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящей организации.

Вышестоящая организация проверяет содержащиеся сведения, рассматривает обращение по существу либо выдает обязательное для исполнения предписание в порядке и в сроки, установленные законодательством по обращениям.

Ответ организации или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящей

организации, равно как и ответ организации, не имеющей вышестоящей организации, а также ИП, могут быть обжалованы в суде в порядке, установленном законодательством.

!Заявители, подающие обращения, содержащие клевету или оскорбления, либо совершающие при подаче и рассмотрении обращений иные противоправные действия, также привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством.

Ответы на письменные обращения:

- излагаются на языке обращения;
- должны быть обоснованными и мотивированными, содержать конкретные формулировки;
- должен указываться порядок обжалования, если ответ содержит решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращения либо об оставлении без рассмотрения по существу;
- должны быть подписаны.