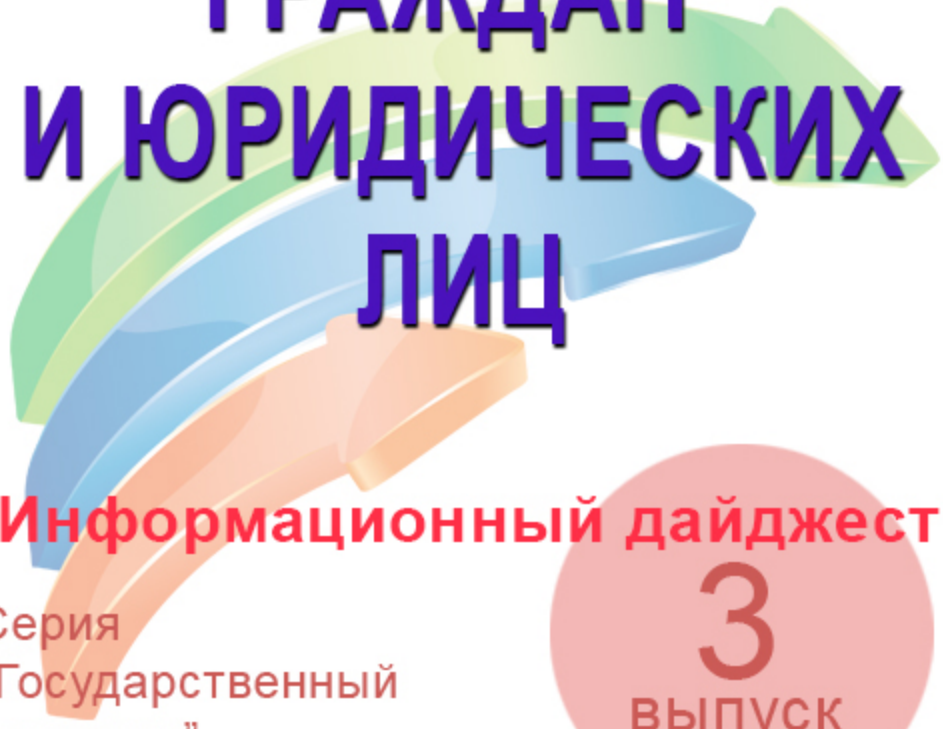
ГУ “ВИТЕБСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМЕНИ В.И. ЛЕНИНА”

СФЕРА ДЕЙСТВИЯ ЗАКОНА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ



Информационный дайджест

Серия “Государственный советник”

3 выпуск

Витебск, 2019

ГУ “ВИТЕБСКАЯ ОБЛАСТНАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. В. И. ЛЕНИНА”
Отдел “Публичный центр правовой информации”

СФЕРА ДЕЙСТВИЯ ЗАКОНА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Информационный дайджест

Серия «Государственный советник»

Выпуск 3

Витебск, 2019

УДК 351.9
ББК 67.401.061.3(4Беи)
С92

Составители: *Л. В. Луцкевич, Л. А. Гузова, Т. В. Потоцкая*
Редакционная коллегия: *Н. В. Фенченко,В. М. Овсянникова*
Ответственный за выпуск *Т. Н. Адамян*

Сфера действия Закона об обращениях граждан и юридических лиц : дайджест по праву / ГУ «Витебская областная библиотека имени В. И. Ленина», сектор «Публичный центр правовой информации» ; [сост. Л. В. Луцкевич, Л. А. Гузова, Т. В. Потоцкая]. – Витебск, 2019. – 34 с. – (Серия «Государственный советник». Вып. 3).

В дайджесте описан порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, проанализированы отдельные категории обращений – обращения, внесенные в книгу замечаний и предложений, повторные, коллективные, анонимные, электронные, а также поданные в ходе личного приема, «прямых» и «горячих» телефонных линий.

Данный информационный дайджест адресован широкому кругу читателей, интересующихся вопросами административного права.

© ГУ «Витебская областная библиотека имени В. И. Ленина», 2019

СФЕРА ДЕЙСТВИЯ ЗАКОНА ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

(Серия «Государственный советник». Вып. 3)

Составители: **Луцкевич** Людмила Владимировна,

Гузова Лариса Алексеевна,

Потоцкая Татьяна Викторовна

Ответственный за выпуск Т. Н. Адамян

Компьютерная верстка Е. В. Юпатовой

Художественное оформление Т. Л. Заведеевой

Тираж 3 экз.

Напечатано на ксероксе ГУ «Витебская областная библиотека им. В. И. Ленина»

210601 г. Витебск, ул. Ленина, д. 8а

E-mail : vlib@vlib.by

СОДЕРЖАНИЕ

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ 4

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ 6

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ 8

РАССМОТРЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ОБРАЩЕНИЙ 16

ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ 25

ОТ СОСТАВИТЕЛЯ

В нашем государстве работе с обращениями граждан уделяется огромное внимание. Об этом свидетельствуют и данные мониторинга этой работы, ставшего уже доброй традицией, и постоянное совершенствование законодательства. На решение указанных вопросов направлен и Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон). Действие Закона, как это предусмотрено в его ст. 2, распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций СМИ, за исключением обращений, подлежащих 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, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения. Действие Закона не распространяется также на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

В связи с этим представляется оправданным рассмотреть отдельные положения Закона, в том числе с учетом правовых позиций Конституционного Суда Республики Беларусь, сформулированных и изложенных в решении от 07.07.2011 № р-618/2011 «О соответствии Конституции Республики Беларусь» Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», принятого по результатам проверки указанного Закона на предмет его конституционности в порядке обязательного предварительного контроля.

Как предусмотрено в ст. 3 Закона, граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также к индивидуальным

ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ

1. Belarus.by [Электронный ресурс] : офиц. сайт Респ. Беларусь. – Режим доступа: https://www.belarus.by/ru/ . – Дата доступа: 15.12.2019.

2. ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

3. Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс] / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Режим доступа: http://pravo.by. – Дата доступа: 15.12.2019.

рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Таким образом, анонимные обращения не подлежат рассмотрению.

Подводя итог, отметим, что рассмотрение обращений граждан и юридических лиц в организации всегда должно стоять на особом контроле. Приведенные в публикации рекомендации позволяют снизить риск совершения нарушений в данной области.

предпринимателям путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Юридические лица Республики Беларусь, ИП имеют право на обращение в организации путем подачи письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений), электронных или устных обращений.

Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией, законами и международными договорами Республики Беларусь.

В третьем выпуске дайджеста по праву «Государственный советник» рассмотрены понятие и содержание Закона Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», проанализированы основные нарушения при рассмотрении обращений граждан и юридических лиц.

Источниками информации являются: ИПС ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019; официальный сайт Республики Беларусь (Belarus. by. Официальный сайт Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: https://www.belarus.by/ru/. – Дата доступа: 15.12.2019.); Национальный правовой Интернет-портал Республики Беларусь [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://pravo.by. – Дата доступа: 15.12.2019.

НОРМАТИВНЫЕ ПРАВОВЫЕ АКТЫ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИЕ РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

1. **Конституция** Республики Беларусь 1994 года [Электронный ресурс] : с изм. и доп., принятыми на респ. референдумах 24 нояб. 1996 г. и 17 окт. 2004 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

2. **Кодекс** Республики Беларусь об административных правонарушениях [Электронный ресурс] : 21 апр. 2003 г., № 194-З : принят Палатой Представителей 17 дек. 2002 г. : одобр. Советом Респ. 2 апр. 2003 г. : в ред. Закона Респ. Беларусь от 17.07.2019 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

3. **Об обращениях** граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : Закон Респ. Беларусь, 18 июля 2011 г., № 300-З : в ред. Закона Респ. Беларусь от 15.07.2015 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

4. **О внедрении** единого классификатора обращений граждан и юридических лиц [Электронный ресурс] : постановление Совета Министров Респ. Беларусь, 9 апр. 2018 г., № 269 // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

5. **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 10.12.2018 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

6. **Об административных** процедурах, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан [Электронный ресурс] : Указ Президента Респ. Беларусь,

– либо оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Наиболее часто встречающиеся нарушения при переадресации обращений: превышение срока в 5 рабочих дней или оставление обращения без рассмотрения и неразъяснение заявителям, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Нарушение сроков рассмотрения обращений

Нередко проверяющие выявляют факты нарушения сроков рассмотрения обращений.

В соответствии со ст. 17 Закона № 300 письменные обращения должны быть рассмотрены в следующие сроки:

– не позднее 15 дней;

– обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Проверяющие органы всегда проверяют обстоятельства, которые требуют дополнительного изучения и проверки (подтверждаются наличием соответствующих локальных нормативных актов (приказ о назначении проверки и справка (акт) о ее проведении, докладные записки, запросы и ответы сторонних организаций и т.п.)).

Рассмотрение анонимных обращений

В соответствии со ст. 23 Закона № 300-3 анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат

– в договоре – трудовом и коллективном договоре, контракте, доверенности.

Пример.

Ответ на письменное обращение был подписан начальником отдела. При этом полномочий на подписание такого рода документов у начальника отдела не имелось.

Заявитель обратился в прокуратуру с жалобой, в которой отметил, что ответ на обращение был подписан неуполномоченным лицом.

Прокуратура установила данное нарушение и указала, что, если руководитель структурного подразделения не был уполномочен на подписание ответов на обращения, что в данном случае имел место факт нарушения законодательства.

При этом также следует учитывать, что Законом № 300-З предусмотрена персональная ответственность руководителей организаций, индивидуальных предпринимателей за ненадлежащую работу с обращениями вне зависимости от того, кто подписал ответ на обращение (п. 3 ст. 5 Закона № 300-З).

Нарушение процедуры перенаправления обращений в иные органы

Контролирующие органы часто выявляют случаи нарушения законодательства при рассмотрении обращений, которые поступили «не по адресу».

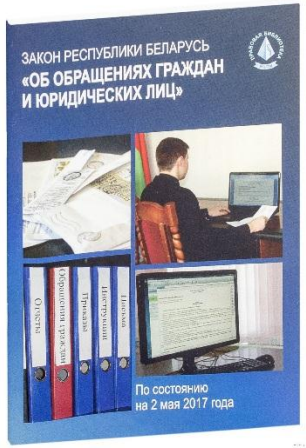
На основании п. 3 ст. 10 Закона № 300-З организации при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение 5 рабочих дней:

– направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей об этом в указанный срок;

26 апр. 2010 г., № 200 : в ред. Указа Президента Респ. Беларусь от 18.09.2019 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь/ Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

7. **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 от 13.10.2017 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.

8. **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 г. // ЭТАЛОН. Законодательство Республики Беларусь / Нац. центр правовой информ. Респ. Беларусь. – Минск, 2019.



ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные Законом «Об обращениях граждан и юридических лиц» № 300-З (далее – Закон № 300-З), Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» (далее – Указ № 498), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц».

По заявлению, поступившему в организацию, может быть принято одно из следующих решений:

– о рассмотрении обращения по существу и подготовке письменного ответа заявителю с разъяснением вопросов, изложенных в обращении;

– о принятии обращения к сведению, если не требуется направление ответа;

– об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу;

– о перенаправлении для рассмотрения в иную организацию в соответствии с компетенцией;

– о подготовке заявителю ответа с разъяснением, в какой государственный орган, иную организацию (должностному лицу) ему необходимо обратиться, если решение вопросов, изложенных в обращении, не относится к компетенции организации.

Рассмотрение обращений по существу

Согласно требованиям подп. 1.1 п. 1 Указа № 498 обращения заявителей независимо от того, в какую организацию они поступили,

Однако на основании подп. 3.11 п. 3 Декрета Президента Республики Беларусь от 23.11.2017 № 7 «О развитии предпринимательства» субъекты хозяйствования вправе не использовать печать, за исключением случаев, предусмотренных международными договорами Республики Беларусь.

Таким образом, организация не вправе была оставить обращение без рассмотрения.

Подписание ответа на обращение неуполномоченным лицом

В п. 2 ст. 18 Закона № 300-З закреплено, что письменные ответы на письменные обращения подписывают руководитель организации, индивидуальный предприниматель или уполномоченные ими должностные лица.

Согласно п. 57 Инструкции по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утвержденной постановлением Министерства юстиции Республики Беларусь от 19.01.2009 № 4, проект документа представляется на подпись соответствующему должностному лицу (исходя из его компетенции) полностью оформленным, проверенным, согласованным (при необходимости) вместе с приложениями и материалами, на основании которых он составлен,

Компетенция на подписание ответов на обращения может быть закреплена:

– в организационных документах – уставе организации (положении о ней), положении о структурных подразделениях организации, должностных инструкциях работников, табеле форм документов организации, инструкции по делопроизводству в организации и др.;

– в локальных нормативных правовых актах – должностной инструкции, приказе руководителя организации, постановлении, решении коллегиальных органов управления и т д.;

в установленном порядке подписывать обращения, личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

При отсутствии в обращении вышеуказанных требований оно может быть оставлено без рассмотрения по существу, о чем заявитель письменно уведомляется в течение 5 рабочих дней с указанием причин принятия такого решения.

Пример.

На сайт организации поступило обращение гражданина. Поскольку оно не было подписано электронной цифровой подписью, организация оставила его без рассмотрения и никакие ответы гражданину не направляла. Контролирующий орган расценил этот факт как нарушение Закона № 300-З.

В рассматриваемой ситуации заявитель не получил вообще никакого ответа. Таким образом, позиция контролирующего органа правомерна.

В качестве обоснования данной позиции можно отметить, что Закон № 300-З не устанавливает необходимость подписания электронного обращения гражданина электронной цифровой подписью.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Пример.

Организация, рассматривая поступившее в ее адрес письменное обращение юридического лица, оставила его без рассмотрения, так как оно не было заверено печатью. Контролирующим органом данный факт отмечен как нарушение законодательства.

В соответствии с т. 3 ст. 12 Закона № 300-З письменные обращения юридических лиц должны содержать личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией:

1) в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях;

2) в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.

Указом № 498 утвержден перечень государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения. Обращения подлежат рассмотрению по существу в указанных в перечне местных органах, если изложенные в них вопросы относятся к соответствующим сферам жизнедеятельности населения.

С учетом положений ст. 14 Закона № 300-З рассмотрение обращений по существу предполагает рассмотрение всех изложенных в них вопросов, принятие надлежащих мер по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей.

Ответы на письменные обращения направляются заявителям в письменном виде, на устные – объявляются в ходе личного приема, на котором они были изложены.

С учетом требований п. 3 ст. 17 Закона № 300-З письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения,

требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, 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 (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Течение сроков рассмотрения обращений начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя.

Нарушение установленных сроков рассмотрения обращений граждан или юридических лиц может повлечь наложение штрафа в размере от 4 до 10 базовых величин (ст. 9.13 КоАП).

В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены

организацию ему следует обратиться для решения вопроса по ремонту шоссе, он нарушил Закон № 300-З.

В соответствии с п. 3 ст. 6 Закона № 300-З руководители организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. При этом информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

Пример.

Гражданин обратился на личный прием к руководителю коммерческой организации. Ему было отказано в личном приеме, так как руководитель направлялся на деловую встречу. Гражданин подал жалобу в прокуратуру. Прокуратура вынесла представление об устранении нарушений ввиду того, что в организации не был организован личный прием граждан.

Нарушение порядка рассмотрения электронных и письменных обращений

В соответствии с п. 2 ст. 25 Закона № 300-З электронные обращения излагаются на белорусском или русском языке, содержат адрес электронной почты заявителя, а также:

– для обращений физических лиц – 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;

– для обращений юридических лиц – 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

Поскольку сроки, предусмотренные Законом № 300-3, в данной ситуации не применяются, организация нарушила срок выдачи справки, установленный указанным Перечнем.

Неправомерный отказ в личном приеме

Согласно ст. 6 Закона № 300-3 должностные лица организаций, проводящие личный прием, а также работники организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

– обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;

– обращения в неустановленные дни и часы;

– когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

– когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении (п. 4 ст. 10 Закона № 300-3).

Пример.

Гражданин записался на прием к руководителю предприятия по вопросу трудоустройства на это предприятие. Однако на личном приеме он обратился с просьбой отремонтировать участок шоссе, проходящий возле предприятия. Руководитель отказался рассматривать это обращение по той причине, что шоссе не находится на балансе предприятия.

В данной ситуации отказа в личном приеме не было, так как гражданин уже попал на личный прием. Поскольку руководитель предприятия в ходе личного приема не разъяснил гражданину, в какую

определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

Согласно п. 3 ст. 18 Закона № 300-3 письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения. Письменные ответы должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, индивидуальных предпринимателей и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

Если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

На основании п. 1 ст. 15 Закона № 300-3 письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

1) обращения не соответствуют требованиям, установленным пп. 1-6 ст. 12 Закона № 300-З. Так, письменные обращения граждан 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;

Текст обращения должен поддаваться прочтению. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

2) обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством

ОСНОВНЫЕ НАРУШЕНИЯ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Право обращаться в государственные органы и иные организации является конституционным правом гражданина Республики Беларусь.

В свою очередь государственные органы, а также должностные лица обязаны рассмотреть обращение и дать ответ по существу в определенный законом срок. Отказ от рассмотрения поданного заявления должен быть письменно мотивированным.

Обращения, подаваемые в рамках административных процедур, не рассматриваются в отдельном порядке

В п. 1 ст. 2 Закона № 300-З определено, что его действие не распространяется на обращения, подлежащие 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, на обращения работника к нанимателю, а также на иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

Пример.

В организацию обратился гражданин с просьбой выдать ему справку о периоде работы. Обращение было рассмотрено и справка была выдана в течение 10 рабочих дней.

Согласно п. 2.3 Перечня административных процедур, осуществляемых государственными органами и иными организациями по заявлениям граждан, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 26.04.2010 № 200, выдача справки о периоде работы, службы производится в течение 5 дней со дня обращения.

При обращении на «прямую телефонную линию» гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес, изложить суть обращения (подп. 1.6 п. 1 постановления № 667).

При отказе лица, обратившегося на «прямую телефонную линию», сообщить перечисленные выше сведения ему сообщается, что обращение анонимное и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

В ходе «прямой телефонной линии» гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции организации, в которую обращаются вышеуказанные лица.

При необходимости дополнительного изучения вопроса, проведения специальной проверки или запроса соответствующей информации обращение регистрируется в день его поступления путем оформления регистрационно-контрольной карточки по форме согласно приложению к постановлению № 667. При поступлении обращения в нерабочий день оно регистрируется не позднее чем в первый следующий за ним рабочий день.

В случае если обращение либо отдельные поставленные в нем вопросы, поступившие в ходе «прямой телефонной линии», не относятся к компетенции организации, гражданину и юридическому лицу разъясняется, в какую организацию им необходимо обратиться.

О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе «прямой телефонной линии», граждане и юридические лица уведомляются в срок, установленный п. 3 ст. 17 Закона № 300-З для рассмотрения письменных обращений.

об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

3) 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;

4) пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

5) 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;

6) с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Переписка с гражданином может быть прекращена в случае, если в письменном обращении гражданина содержится вопрос, на который ему уже дан письменный ответ по существу в связи с ранее направленным обращением, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или вновь открывшиеся обстоятельства.

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

– не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;

– обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием;

– заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем

по таким вопросам была прекращена;

– заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений (п. 2 ст. 15 Закона № 300-З).

Решение об оставлении без рассмотрения по существу письменного обращения принимается руководителем организации, индивидуальным предпринимателем, к которым поступило обращение, или уполномоченным им должностным лицом.

Согласно п. 4 ст. 15 Закона № 300-З при оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение 5 рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Уведомлять заявителя об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу нет необходимости в случае, если:

– с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;

– письменное обращение подано анонимно;

– замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения (п. 5 ст. 15 Закона № 300-З).

Перенаправление обращения в соответствии с компетенцией

Распространены ситуации, когда обращение заявителя, поступившее в организацию, не относится к ее компетенции либо

№ 667) организация проведения «горячих линий» и «прямых телефонных линий» по актуальным для граждан и юридических лиц вопросам осуществляется руководителями государственных органов, государственных и иных организаций (за исключением дипломатических представительств и консульских учреждений Республики Беларусь).

Граждане и юридические лица обращаются на «горячую линию» организации по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с ее деятельностью.

Во время проведения «прямой телефонной линии» граждане и юридические лица обращаются в организацию по вопросам, входящим в ее компетенцию, либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью.

«Горячая линия» проводится специалистами организации в рабочее время в рабочие дни. При этом руководителем организации могут быть установлены дополнительные дни и время ее проведения (подп. 1.2 п. 1 постановления № 667).

«Прямая телефонная линия» проводится руководителями организаций и их заместителями не реже одного раза в квартал (подп. 1.3 п. 1 постановления № 667).

Руководители республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместители проводят «прямую телефонную линию» по графику каждую субботу с 9.00 до 12.00. При необходимости, обусловленной в том числе значительным количеством обращений граждан, «прямая телефонная линия» может проводиться более продолжительное время.

Информация о проведении «горячей линии», «прямой телефонной линии» доводится до всеобщего сведения путем ее размещения в средствах массовой информации, глобальной компьютерной сети Интернет, на информационных стендах (табло) организации. При их проведении по решению руководителя организации может осуществляться аудиозапись с уведомлением об этом граждан и юридических лиц.

При несоблюдении изложенных требований обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.

Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением (п. 4 ст. 25 Закона № 300-З).

В соответствии с п. 5 ст. 25 Закона № 300-З ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях.

Письменные ответы на электронные обращения предоставляются в случаях, если:

– заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;

– в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер, ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям (п. 7 ст. 25 Закона № 300-З).

Рассмотрение обращений, поступивших в ходе горячих и прямых телефонных линий

Согласно подп. 1.1 п. 1 постановления Совета Министров Республики Беларусь от 23.07.2012 № 667 «О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц» (далее – постановление

в обращении изложены вопросы, относящиеся к деятельности нескольких организаций.

Если в обращении заявителя содержатся вопросы, требующие рассмотрения несколькими компетентными органами, руководитель организации, в которую оно изначально поступило, рассматривает вопросы, относящиеся к его компетенции. С учетом требований п. 3 ст. 10 Закона № 300-З в течение 5 рабочих дней соответствующим компетентным организациям пересылаются копии обращений с сопроводительным письмом.

Заявитель в течение указанного срока дополнительно информируется о том, в какую организацию и для решения каких вопросов была направлена копия его обращения.

В случае, если обращение заявителя не относится к компетенции организации, оно подлежит направлению на рассмотрение в иную организацию в соответствии с ее компетенцией. Такое направление должно быть осуществлено в течение 5 рабочих дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, с уведомлением об этом заявителя. При этом в организации, изначально получившей обращение, не относящееся к ее компетенции, остается копия такого обращения.

По усмотрению руководителя организации обращение, не относящееся к ее компетенции, может быть оставлено без рассмотрения по существу с последующим уведомлением об этом заявителя в течение 5 рабочих дней (п. 3 ст. 20 Закона № 300-З). При этом заявителю должно быть разъяснено, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в его обращении.

Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее 5 рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

РАССМОТРЕНИЕ ОТДЕЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Рассмотрение обращений, внесенных в книгу замечаний и предложений

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, являются письменными обращениями (абз. 7 ст. 1 Закона № 300-3). В связи с этим они должны быть рассмотрены в течение сроков, изложенных в п. 3 ст. 17 Закона № 300-3.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Течение срока рассмотрения начинается со дня, следующего за днем внесения замечания и (или) предложения в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя.

Сведения о ходе и результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений и отметка о направлении ответа гражданину (дата и регистрационный номер ответа), в том числе уведомлении о продлении срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений, вносятся в книгу не позднее последнего дня срока рассмотрения изложенных в книге замечаний и предложений. Копии ответов гражданам подлежат хранению вместе с книгой по месту ее ведения.

Рассмотрение обращений, поданных в ходе личного приема

В организациях проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц.

На основании абз. 2 ст. 7 Закона № 300-3 заявители имеют право подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием.

Электронные обращения, поступившие в организации, не указанные в ч. 1 п. 1 ст. 25 Закона № 300-3, не рассматриваются, если иной порядок работы с такими обращениями не определен руководителем организации (вышестоящей организации).

В соответствии с п. 2 Закона № 300-3 электронные обращения должны быть изложены на белорусском или русском языке, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

В электронном обращении гражданина должны быть указаны:

– наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

– фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

– изложение сути обращения.

Электронное обращение юридического лица должно 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.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей (п. 3 ст. 22 Закона № 300-З).

Рассмотрение анонимных обращений

Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении (ст. 23 Закона № 300-З).

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее 5 рабочих дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы (п. 5 ст. 10 Закона № 300-З).

Рассмотрение электронных обращений

Согласно абз. 8 ст. 1 Закона № 300-З электронное обращение – это обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

С учетом требований ч. 1 ст. 25 Закона № 300-З на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет должна быть размещена информация о способе либо способах подачи электронных обращений в этот государственный орган, иную государственную организацию (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет).

При устном обращении заявитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Согласно п. 2 ст. 6 Закона № 300-З должностные лица организаций, проводящие личный прием, а также работники организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

– обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций;

– обращения в неустановленные дни и часы;

– когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;

– когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

С учетом требований п. 3 Закона № 300-З руководители организаций и уполномоченные ими должностные лица обязаны проводить личный прием не реже одного раза в месяц в установленные дни и часы. Информация о времени и месте проведения личного приема, а при наличии предварительной записи на личный прием – о порядке ее осуществления размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или)иным способом).

График личного приема и порядок предварительной записи на личный прием устанавливаются руководителем организации.

Руководители республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместители обязаны по графику проводить личный прием каждую среду с 8:00 до 13:00. При необходимости, обусловленной, в том числе, значительным количеством обращений граждан, личный прием может проводиться более продолжительное время.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный Президентом Республики Беларусь нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

При проведении личного приема по решению руководителя организации могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема (п. 6 ст. 6 Закона № 300-З).

По решению руководителя организации могут быть организованы выездной личный прием, а также предварительная запись на такой прием.

Ответы на устные заявления объявляются в ходе личного приема, на котором они были изложены.

С учетом требований п. 4 ст. 10 Закона № 300-З, если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием, обращение по существу не рассматривается. При этом заявителю разъясняется, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции организации, в которой проводится личный прием, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном законодательством для письменных обращений.

Рассмотрение повторных обращений

Повторное обращение – письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу в одну и ту же организацию, в том числе направленное из других организаций, либо замечание и (или) предложение, внесенные в книгу замечаний и предложений одним и тем же заявителем по одному и тому же вопросу одному и тому же индивидуальному предпринимателю, поступившие в течение 3 лет со дня поступления в организацию, к

индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление) (абз. 12 ст. 1 Закона № 300-З).

Согласно п. 1 ст. 21 Закона № 300-З при оставлении в соответствии с абз. 3, 4 или 6 п. 1 ст. 15 Закона № 300-З повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные Законом № 300-З для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение (п. 1 ст. 13 Закона № 300-З).

Рассмотрение коллективных обращений

Коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам) (абз. 11 ст. 1 Закона № 300-З). Обращения указанной категории рассматриваются в общем порядке, установленном Законом № 300-З.

В соответствии с п. 2 ст. 22 Закона № 300-З коллективные обращения 30 и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

В случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется