

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.