

## Письменные обращения граждан и юридических лиц

Порядок рассмотрения письменных обращений заявителей

1. Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.
2. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.
3. Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.
4. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
5. Письменные обращения граждан, за исключением внесенных в книгу замечаний и предложений, должны содержать:
  - наименование и (или) адрес учреждения 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).
6. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:
  - наименование и (или) адрес учреждения 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.

7. Обращения, поданные в установленном законодательством порядке, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

8. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

9. Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (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 (оказание услуг).

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

- обращения не соответствуют требованиям, установленным законодательством;

- 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 учреждения, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности учреждения, не касаются качества 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.

11. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами, со дня следующего за днем регистрации.

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

13. Обращения рассматриваются без взимания платы.

14. Расходы, понесенные учреждением в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений от одного и того же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения (суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения), могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.