**О ПОРЯДКЕ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

**Подача обращений**.

В администрацию Первомайского района г. Бобруйска обращения подаются в письменной либо электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Письменные обращения могут быть поданы нарочным (курьером), направлены по почте, оставлены в ходе личного приема.

Электронные обращения направляются в администрацию посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц ([обращения.бел](https://mogilev-region.gov.by/external_redirect?extUrl=https%3A//xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/)).

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

**Важно!** обращения подаются в организации, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

Организации, при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, 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.

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

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляется организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за изучением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

**Сроки подачи обращений.**

Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничена.

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. В случае, если указанный срок пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководства администрации, и жалоба рассматривается в порядке, установленном Законом.

**Требования к обращениям.**

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

**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.

**Коллективные обращения.**

**Коллективное обращение** – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам). Такое определение дается этому понятию в Законе об обращениях.

По общему правилу коллективное обращение рассматривается в том же порядке, в те же сроки, что и индивидуальное обращение. При этом Законом установлены отдельные особенности. Так, коллективные обращения тридцати и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место (если иное не вытекает из этих обращений).

Важно знать, что Законом об обращениях **установлено четкое правило для определения адресата ответа на коллективное обращение** – в случае, если в коллективном обращении указан заявитель, которому необходимо направить ответ, то ответ на такое обращение направляется этому заявителю с просьбой проинформировать других заявителей. В ином случае ответ на коллективное обращение направляется первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

**Рассмотрение обращений по существу.**

**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.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей.

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

**Устные 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 ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

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 в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном Законом об обращениях для письменных обращений.

**Случаи, когда обращения принимаются к сведению и ответы на них не даются:**

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

**Оставление обращений без рассмотрения по существу.**

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 Закона об обращениях;

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 реализуемых 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;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

**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 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;

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимают руководитель организации, индивидуальный предприниматель, к которым поступило обращение, или уполномоченное ими должностное лицо.

**Сроки рассмотрения обращений.**

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.

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.

**Важно:**законодательством об обращениях для организаций не установлена обязанность информировать заявителей о продлении пятнадцатидневного срока рассмотрения обращения.

**Расходы, связанные с рассмотрением обращений.**

Обращения рассматриваются без взимания платы.

Расходы, понесенные организациями, индивидуальными предпринимателями в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю 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.

**Обжалование ответов на обращения.**

Порядок обжалования ответов на обращения регулируется статьей 20 [Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц».](https://mogilev-region.gov.by/external_redirect?extUrl=http%3A//pravo.by/document/&extQuery=guid%3D3871%26amp%3Bp0%3Dh11100300)

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован 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.

Рассмотрение вышестоящей организацией жалобы по существу осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом об обращениях.

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.

**Порядок обжалования ответов администрацию Первомайского района г. Бобруйска.**

Ответ администрацию Первомайского района г. Бобруйска на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу в соответствии со статьей 20 [Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц](https://mogilev-region.gov.by/external_redirect?extUrl=http%3A//www.government.by/upload/docs/l300_20110718n.pdf&extQuery=guid%3D3871%26amp%3Bp0%3Dh11100300)» могут быть обжалованы заявителем в Бобруйский городской исполнительный комитет (213800, г. Бобруйск, пл. Ленина, д.1) в порядке, установленном законодательством.