

**ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**  
**18 июля 2011 г. N 300-3**

**ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ**

Принят Палатой представителей 24 июня 2011 года  
Одобен Советом Республики 30 июня 2011 года  
(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

**ГЛАВА 1**  
**ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Статья 1. Основные термины, используемые в настоящем Законе, и их определения**

Для целей настоящего Закона используются следующие основные термины и их определения:

**обращение** - индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

**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) (далее, если не определено иное, - организация), 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, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, - гражданин);

**заявитель** - гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение;

**письменное обращение** - обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

**электронное обращение** - обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет;

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

**устное обращение** - обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

**индивидуальное обращение** - обращение одного заявителя;

**коллективное обращение** - обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

**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 трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

**книга замечаний и предложений** - документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, - замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

**Статья 2. Сфера действия настоящего Закона**

1. Действие настоящего Закона распространяется на обращения граждан и юридических лиц, в том числе поступившие от юридических лиц, на которые возложены функции редакций средств массовой информации, 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, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.

(в ред. Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

2. Действие настоящего Закона не распространяется на переписку государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами.

### **Статья 3. Право заявителей на обращение**

1. Граждане Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также к индивидуальным предпринимателям путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели 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.

2. 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 Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

3. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц.

### **Статья 4. Представительство заявителей при реализации права на обращение**

1. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей (далее, если не определено иное, - представитель юридического лица).

2. Представители заявителей при подаче и рассмотрении обращений могут совершать действия, право на осуществление которых имеют заявители, в пределах предоставленных им полномочий.

3. Представители заявителей осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством.

### **Статья 5. Гарантии прав заявителей**

---

КонсультантПлюс: примечание.

Ответственность за разглашение государственной тайны предусмотрена [ст. 356](#), [373](#), [374](#) Уголовного кодекса Республики Беларусь.

---

КонсультантПлюс: примечание.

Ответственность за разглашение коммерческой тайны предусмотрена [ст. 255](#) Уголовного кодекса Республики Беларусь.

---

1. Должностные лица и иные работники организаций, индивидуальные предприниматели 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.

Не являются разглашением сведений, указанных в части первой настоящего пункта, направление обращений в организации в порядке, установленном частью первой пункта 3 статьи 10 настоящего Закона, а также запрос и представление документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

2. 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.

3. Руководители организаций, индивидуальные предприниматели несут персональную ответственность за ненадлежащую работу с обращениями.

## **Статья 6. Личный прием**

1. В организациях проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее - личный прием). При устном обращении указанные лица должны предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

2. 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.

(п. 2 статьи 6 в ред. Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

3. 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.

4. При временном отсутствии в день личного приема руководителя организации личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, руководитель организации обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом организации.

5. 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.

6. 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.

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

## **Статья 7. 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; (в ред. Закона Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

получать ответы (уведомления) на обращения;  
(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)  
обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;  
осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

## **Статья 8. Обязанности заявителей**

Заявители обязаны:  
соблюдать требования настоящего Закона;  
подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;  
(абзац введен [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)  
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 настоящим Законом и иными законодательными актами.

## **Статья 8-1. Права организаций, индивидуальных предпринимателей** (введена [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

Организации, индивидуальные предприниматели имеют право:  
запрашивать в установленном порядке документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях;  
обращаться в суд для взыскания с заявителей расходов, понесенных 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;  
осуществлять иные права, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

## **Статья 9. Обязанности организаций, индивидуальных предпринимателей**

Организации, индивидуальные предприниматели 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 в случаях, предусмотренных настоящим Законом;  
(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)  
исполнять иные обязанности, предусмотренные настоящим Законом и иными актами законодательства.

## **ГЛАВА 2** **ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

**Статья 10. Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией**

1. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

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

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном [статьей 25](#) настоящего Закона. (часть четвертая п. 1 статьи 10 введена [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

2. Обращения подаются в организации, индивидуальным предпринимателям, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

3. 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 настоящим 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.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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

4. 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.

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 настоящим Законом для письменных обращений.

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

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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

## **Статья 11. Сроки подачи обращений**

1. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

2. 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 срок, указанный в [части первой](#) настоящего пункта, пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или индивидуального предпринимателя, и жалоба рассматривается в порядке, установленном настоящим Законом.

## **Статья 12. Требования, предъявляемые к обращениям**

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

2. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в [пункте 4](#) настоящей статьи, 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);

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан).

3. 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;

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)  
личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с [формой](#) книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

6. [К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.](#)

7. [В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением \(при наличии\) подтверждающих эту информацию документов.](#)

### **Статья 13. Прием и регистрация обращений**

1. Обращения, поданные в порядке, установленном настоящим Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

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 настоящим Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

(п. 1 статьи 13 в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

2. [Порядок](#) ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

### **Статья 14. Рассмотрение обращений по существу**

1. 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.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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.

(часть вторая п. 1 статьи 14 введена [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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

2. 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.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

3. 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.

### **Статья 15. Оставление обращений без рассмотрения по существу**

1. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если: обращения не соответствуют требованиям, установленным [пунктами 1 - 6 статьи 12](#) настоящего Закона;

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;

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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;

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;

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

2. 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.

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

(п. 3 статьи 15 в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных [абзацем седьмым пункта 1](#) настоящей статьи, [статьей 23](#), [частью второй пункта 1 статьи 24](#) настоящего Закона, заявитель в течение пяти 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.

В случаях, предусмотренных [абзацами третьим и четвертым пункта 1](#) настоящей статьи, за исключением случая, предусмотренного [частью второй пункта 1 статьи 24](#) настоящего Закона, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

(п. 4 статьи 15 в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

5. 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 статьи 15 введен [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

## **Статья 16. Отзыв обращения**

1. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

2. В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение этого обращения по существу и возвращают заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

## **Статья 17. Сроки при рассмотрении обращений**

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

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено настоящим Законом.

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с [частью первой пункта 3 статьи 10](#) настоящего Закона в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

Сроки рассмотрения обращений, направленных депутату Палаты представителей, члену Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь, депутату местного Совета депутатов, отсутствующим в связи с отпуском, временной нетрудоспособностью, служебной командировкой, исчисляются со дня, следующего за днем окончания отпуска, временной нетрудоспособности, служебной командировки.

(п. 1 статьи 17 в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

2. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее число последнего месяца этого срока. Если окончание срока, исчисляемого месяцами, приходится на месяц, в котором нет соответствующего числа, то срок рассмотрения обращений истекает в последний день этого месяца.

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

3. 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.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

#### **Статья 18. Требования к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения**

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

1. 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.

(часть первая п. 1 статьи 18 в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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.

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

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

2. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются руководителем организации, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

#### **Статья 19. Расходы, связанные с рассмотрением обращений**

1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

2. 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.



(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

3. Порядок расчета расходов, указанных в [пункте 2](#) настоящей статьи, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

(п. 3 статьи 19 введен [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

## **Статья 20. Обжалование ответов на обращения**

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

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом).

2. Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

3. 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.

4. 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.

5. Рассмотрение вышестоящей организацией жалобы по существу осуществляется в порядке и сроки, установленные настоящим Законом для рассмотрения обращений.

6. 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.

## **ГЛАВА 3**

### **ОСОБЕННОСТИ РАССМОТРЕНИЯ ОТДЕЛЬНЫХ ВИДОВ ОБРАЩЕНИЙ**

#### **Статья 21. Рассмотрение повторных обращений**

1. При оставлении в соответствии с [абзацами третьим, четвертым](#) или [шестым пункта 1 статьи 15](#) настоящего Закона повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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

#### **Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений**

1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном настоящим Законом.

2. 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.

3. 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 первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей.

(п. 3 статьи 22 введен [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

#### **Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений**

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

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

#### **Статья 24. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений**

1. В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, качестве производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

(часть вторая п. 1 статьи 24 введена [Законом](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

Книга замечаний и предложений 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.

2. Организация, индивидуальный предприниматель обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя.

3. Отказ организации в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в вышестоящую организацию.

Отказ в предоставлении книги замечаний и предложений после обжалования в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

Отказ организации, не имеющей вышестоящей организации, или индивидуального предпринимателя в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

4. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся организацией, индивидуальным предпринимателем в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

5. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в [порядке](#), установленном Советом Министров Республики Беларусь.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

#### **Статья 25. Рассмотрение электронных обращений**

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

1. Электронные обращения, поступившие в государственные органы и иные государственные организации, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

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).

Требования к специальной рубрике на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет, предназначенной для размещения электронных обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

Электронные обращения, поступившие в организации, не указанные в [части первой](#) настоящего пункта, не рассматриваются, если иной порядок работы с такими обращениями не определен руководителем организации (вышестоящей организации).

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 1, абзацами вторым - четвертым пункта 2](#) либо [абзацами вторым - пятым пункта 3 статьи 12](#) настоящего Закона, а также содержать адрес электронной почты заявителя.

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

При несоблюдении требований, указанных в [частях первой и второй](#) настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном [пунктом 4 статьи 15](#) настоящего Закона.

3. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

4. 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.

5. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных [частью второй](#) настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) 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).

6. Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 1 статьи 18](#) настоящего Закона, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

7. В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), 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.

## **ГЛАВА 4**

### **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА НАРУШЕНИЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА ПРИ ПОДАЧЕ И РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ. КОНТРОЛЬ И НАДЗОР ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПОРЯДКА РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

#### **Статья 26. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений**

За нарушение порядка рассмотрения обращений организации, их должностные лица, индивидуальные предприниматели и их работники несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

#### **Статья 27. Ответственность заявителей за нарушение законодательства при подаче и рассмотрении обращений**

Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.

#### **Статья 28. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений**

1. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений осуществляются организациями в соответствии с их компетенцией.

2. Организации в целях постоянного совершенствования работы с обращениями обязаны изучать, анализировать и систематизировать содержащиеся в них вопросы, данные о количестве и характере обращений и принятых по ним решений, размещать на своих официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ответы на наиболее часто поднимаемые в обращениях вопросы (при их наличии), проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений.

(в ред. [Закона](#) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3)

Органы, осуществляющие ведомственный контроль, обязаны контролировать соблюдение требований настоящего Закона подчиненными им или входящими в их состав (систему) организациями и принимать в установленном порядке меры по устранению выявленных нарушений.

3. Контролирующие (надзорные) органы при проведении проверок деятельности организаций и индивидуальных предпринимателей в порядке, установленном законодательными актами, проверяют соблюдение ими [порядка](#) ведения и хранения [книги](#) замечаний и предложений.

## **ГЛАВА 5 ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

### **Статья 29. Признание утратившими силу некоторых законов и отдельных положений законов**

Признать утратившими силу:

[Закон](#) Республики Беларусь от 6 июня 1996 года "Об обращениях граждан" (Ведамасці Вярхоўнага Савета Рэспублікі Беларусь, 1996 г., N 21, ст. 376);

[Закон](#) Республики Беларусь от 1 ноября 2004 года "О внесении изменений и дополнений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам рассмотрения обращений граждан" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2004 г., N 189, 2/1089);

[пункт 20 статьи 65](#) Закона Республики Беларусь от 4 января 2010 года "О местном управлении и самоуправлении в Республике Беларусь" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., N 17, 2/1660);

[абзац третий статьи 30](#) Закона Республики Беларусь от 1 июля 2010 года "О Комитете государственного контроля Республики Беларусь и его территориальных органах" (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, 2010 г., N 162, 2/1697).

---

Статья 30 вступила в силу со дня официального опубликования ([статья 31](#) данного документа).

---

### **Статья 30. Меры по реализации положений настоящего Закона**

Совету Министров Республики Беларусь в шестимесячный срок:

совместно с Национальным центром законодательства и правовых исследований Республики Беларусь подготовить и внести в установленном порядке предложения по приведению законодательных актов в соответствие с настоящим Законом;

привести решения Правительства Республики Беларусь в соответствие с настоящим Законом;

обеспечить приведение республиканскими органами государственного управления, подчиненными Правительству Республики Беларусь, их нормативных правовых актов в соответствие с настоящим Законом;

принять иные меры, необходимые для реализации положений настоящего Закона.

---

Статья 31 вступила в силу со дня официального опубликования.

---

### **Статья 31. Вступление в силу настоящего Закона**

Настоящий Закон вступает в силу через шесть месяцев после его официального опубликования, за исключением настоящей статьи и [статьи 30](#), которые вступают в силу со дня официального опубликования настоящего Закона.

Президент Республики Беларусь

А.Лукашенко

---

Документ предоставлен [КонсультантПлюс](#)

**КОММЕНТАРИЙ К ЗАКОНУ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ  
ОТ 15.07.2015 N 306-З "О ВНЕСЕНИИ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ  
В ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ "ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН  
И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ"**

Н.А.САВАНОВИЧ,  
заместитель начальника управления  
конституционного и международного права  
Национального центра законодательства  
и правовых исследований  
Республики Беларусь,  
кандидат юридических наук

Материал подготовлен с использованием  
правовых актов по состоянию  
на 28 октября 2015 г.

**Закон** Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц" (далее - Закон об обращениях) был принят 18 июля 2011 г. и вступил в силу 22 января 2012 г. **Закон** об обращениях является одним из наиболее известных среди населения нормативных правовых актов, в связи с чем к его содержанию традиционно приковано повышенное внимание.

Принятый **Закон** об обращениях стал третьей по счету за годы суверенитета попыткой подготовки комплексного законодательного акта, регулирующего порядок рассмотрения обращений. Первым таким актом был **Закон** Республики Беларусь от 06.06.1996 N 407-XIII "Об обращениях граждан" (далее - Закон 1996 года). В дальнейшем **Законом** Республики Беларусь от 01.11.2004 N 340-3 "О внесении изменений и дополнений в некоторые законы Республики Беларусь по вопросам рассмотрения обращений граждан" он был изложен в новой редакции.

Сравнивая названные акты, можно отметить тенденцию к постепенному увеличению нормативного массива, регулирующего работу по рассмотрению обращений (28 статей в действующем **Законе** об обращениях против 15 в **Законе** 1996 года), углублению процессуализации порядка рассмотрения обращений. В качестве наиболее существенных новаций в развитии рассматриваемого института можно отметить распространение действия законодательства об обращениях граждан на обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, а также появление нового вида обращений - электронных обращений.

С принятием **Закона** об обращениях развитие рассматриваемого института не прекратилось. В процессе применения **Закона** об обращениях выяснилось, что отдельные его нормы нуждаются в уточнении и конкретизации, прежде всего с учетом потребностей правоприменения. Как результат на основании **пункта 8** плана подготовки законопроектов на 2014 год, утвержденного Указом Президента Республики Беларусь от 27.12.2013 N 572 "Об утверждении плана подготовки законопроектов на 2014 год", был разработан **Закон** Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-3 "О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь "Об обращениях граждан и юридических лиц", который был подписан Президентом Республики Беларусь. Далее мы кратко остановимся на его наиболее значимых нововведениях.

## 1. Сфера действия Закона об обращениях

Одним из наиболее сложных вопросов как для правоприменителей, так и для контролирующих органов является вопрос о сфере действия **Закона** об обращениях, определении того, какие именно документы должны подпадать под понятие обращения в контексте **Закона** об обращениях. Во многих случаях определение институциональной принадлежности входящей корреспонденции затрудняется схожестью признаков поступающих документов, их названий и др.

В целях упрощения разграничения сферы действия **Закона** об обращениях со смежными сферами правового регулирования в **Законе** об обращениях перечисляются конкретные правоотношения, на которые его действие не распространяется. Так, **Закон** об обращениях 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.

Весьма дискуссионным вопросом в правоприменительной деятельности является вопрос о применимости законодательства об обращениях граждан и юридических лиц к обращениям работника к нанимателю. Законодательством о труде предусматриваются различные случаи обращения работника к нанимателю (о предоставлении отпуска, информации о количестве сверхурочных работ и др.).

Порядок рассмотрения таких обращений в большинстве случаев (за исключением обращений в комиссию по трудовым спорам) не получил детальной регламентации в законодательстве о труде. Вместе с



тем существующий на практике механизм их рассмотрения (необходимость предварительного сбора виз, затруднительность подачи электронных обращений по многим вопросам, закрепление в отдельных случаях лишь одного способа подачи заявления (письменного), иные сроки рассмотрения обращений, отсутствие жестких требований к содержанию обращений, обжалование принимаемых решений в комиссию по трудовым спорам, а не в вышестоящую организацию и др.) не соответствует установленной модели рассмотрения обращений.

В связи с этим [пункт 1 статьи 2 Закона](#) об обращениях дополняется указанием на его неприменение к обращениям работников к нанимателю.

## 2. Порядок организации личного приема

В Беларуси личный прием является весьма востребованным способом подачи обращений. Граждане активно пользуются правом на устное обращение, рассчитывая в ходе личного приема убедить соответствующее должностное лицо в обоснованности своего вопроса.

[Закон](#) об обращениях подробно регламентирует процедуру личного приема, в том числе закрепляет порядок отказа заявителю в личном приеме. В частности, в [пункте 2 статьи 6](#) предусматривается, что отказать в личном приеме при обращении по вопросам, относящимся к компетенции организации, могут лишь должностные лица такой организации, проводящие личный прием. Эта [норма](#) направлена на исключение промежуточных "звеньев" при решении вопроса о целесообразности проведения личного приема.

Подобный механизм является достаточно эффективным при относительно небольшом количестве лиц, желающих попасть на личный прием, поскольку есть возможность изучить поднимаемые вопросы и др. При большом количестве таких лиц предварительный анализ обращений и решение вопроса о целесообразности проведения личного приема непосредственно должностным лицом, проводящим личный прием, затруднено.

В подобной ситуации [Закон](#) об обращениях дополнен указанием на то, что не только должностные лица организаций, проводящие личный прием, но также и работники организаций, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, могут отказать в личном приеме, записи на личный прием. Это позволит упростить процедуру организации и проведения личного приема.

При этом отказ в личном приеме, записи на личный прием допускается лишь по основаниям, указанным в [абзацах втором - пятом пункта 2 статьи 6](#) Закона об обращениях:

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.

## 3. Разъяснение в ответе на обращения порядка обжалования ответа

Подача заявителем жалобы является одним из способов исправления допущенных при первоначальном рассмотрении обращения ошибок, средством защиты или восстановления права. Важным элементом механизма обжалования принятого решения является обязанность организации, рассматривавшей обращение, разъяснять заявителю порядок обжалования такого решения.

Действующая [часть третья пункта 1 статьи 18](#) Закона об обращениях предусматривает необходимость разъяснения порядка обжалования ответов на обращения в случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения:

о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений;

об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

В отличие от решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, при котором необходимость разъяснения порядка обжалования такого ответа достаточно очевидна, во втором случае ситуация не так однозначна.

При оставлении обращений без рассмотрения по существу решения по поднимаемым вопросам не принимаются. Более того, во многих случаях принимающий такое решение субъект фактически не имеет другой альтернативы, кроме как оставить обращение без рассмотрения по существу, например, если обращение подано не по компетенции. Практической целесообразности разъяснять порядок обжалования ответов в большинстве случаев нет. В связи с этим из [Закона](#) об обращениях исключается необходимость разъяснения порядка обжалования решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

## 4. Исчисление сроков при рассмотрении обращений

4.1. Действующий [Закон](#) об обращениях предусматривает, что течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Вместе с тем в иных законодательных актах Республики Беларусь закреплён подход, при котором течение срока начинается на следующий день после календарной даты или наступления события, которыми определено его начало. В частности, указанное правило закреплено в [статье 192](#) Гражданского кодекса Республики Беларусь, [части третьей статьи 150](#) Гражданского процессуального кодекса Республики Беларусь, [части первой статьи 10](#) Трудового кодекса Республики Беларусь, [статье 1.4](#) Процессуально-исполнительного кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях.

Подобные различия приводят к сложностям на практике, особенно для организаций, которые вынуждены в своей деятельности в одних случаях исчислять сроки по [Закону](#) об обращениях, а в других - в порядке, определенном процессуальным законодательством.

Для унификации порядка исчисления сроков в [пункте 1 статьи 17](#) Закона об обращениях закрепляется, что течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Пример.

Обращение зарегистрировано в организации 3 мая. Месячный срок рассмотрения обращения начинает течь с 4 мая и истекает в соответствующее число последнего месяца срока - 3 июня.

4.2. Важное значение для правильного исчисления сроков при рассмотрении обращений имеет вопрос об исчислении их в календарных или рабочих днях. По общему правилу ([часть вторая пункта 1 статьи 17](#) Закона об обращениях) течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено [Законом](#) об обращениях. С учетом того что в действующей редакции [Закона](#) об обращениях никаких изъятий не предусматривалось, все сроки подлежат исчислению в календарных днях.

Вместе с тем [Закон](#) об обращениях предусматривает необходимость совершения в отношении поступающих обращений целого ряда действий в достаточно короткие сроки.

Например, организации при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют об этом заявителей либо в тот же срок в порядке, установленном [Законом](#) об обращениях, 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.

Исчисление таких сроков в календарных днях нередко препятствует всестороннему рассмотрению обращений. В частности, при поступлении обращения накануне выходных дней для его фактического рассмотрения остается 1 - 2 дня, что зачастую недостаточно для его проработки, особенно если в нем содержится большое число вопросов. В такой ситуации основной целью правоприменителей скорее может стать желание "уложиться" в срок, чем детально изучить обращение.

Для обеспечения условий для всестороннего рассмотрения обращений в [Законе](#) об обращениях закрепляется исчисление в рабочих днях следующих сроков:

пятидневный срок для направления обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомления заявителей либо для оставления обращения без рассмотрения по существу и уведомления об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях ([часть первая пункта 3 статьи 10](#) Закона об обращениях);

пятидневный срок для возвращения письменных обращений, в которых обжалуются судебные постановления, заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений ([часть вторая пункта 3 статьи 10](#) Закона об обращениях);

пятидневный срок для направления обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы ([пункт 5 статьи 10](#) Закона об обращениях);

пятидневный срок для уведомления заявителя об оставлении обращения без рассмотрения по существу ([пункт 4 статьи 15](#) Закона об обращениях);

трехдневный срок на сообщение в вышестоящую организацию об исполнении предписания, а также уведомление заявителя ([пункт 2 статьи 20](#) Закона об обращениях).

## 5. Рассмотрение идентичных или уточняющих обращений

Нередко на практике в организации направляются идентичные обращения или дополнения к уже направленным обращениям. Наиболее остро данная проблема стоит при подаче электронных обращений, которые поступают в различное время от одного и того же заявителя. При этом остается неясным, каким образом рассматривать такие обращения (например, требуется ли на каждое из них направлять ответ).

В целях установления порядка работы с такого рода обращениями [Закон](#) об обращениях дополняется предписаниями, предусматривающими то, что 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](#) об обращениях для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение ([часть вторая пункта 1 статьи 13 Закона](#) об обращениях).

Пример.

Если 1 сентября поступило обращение, 5 сентября - уточнение к такому обращению, то данные обращения рассматриваются как одно обращение и ответ по общему правилу направляется в 15-дневный срок, исчисляемый со 2 сентября.

## 6. Рассмотрение обращения по существу

Во многих случаях вопросы, поднимаемые в обращениях, не могут быть решены так, как это просит заявитель, в силу их финансовой затратности или иных причин. Более того, нередко требования заявителей могут и вовсе противоречить законодательству (например, осуществление за счет государства ремонта в квартире, которая находится в собственности заявителя). Вместе с тем существующая редакция [пункта 1 статьи 14 Закона](#) об обращениях ("обращение признается рассмотренным по существу только тогда, когда решены все вопросы, изложенные в обращении") позволяет заявителям утверждать, что организация, рассматривавшая обращения, нарушила названное требование, так как изложенные в обращении вопросы не решены.

В связи с этим в [Законе](#) об обращениях предусматривается, что обращение считается рассмотренным по существу в случае, если рассмотрены все изложенные в обращении вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

Это означает, что в равной степени являются рассмотренными по существу как обращения, по которым принято положительное решение, так и обращения, в удовлетворении которых отказано, при условии всесторонней проработанности всех доводов заявителя с учетом требований законодательства и направления ему ответа.

Справочно. Важно учитывать, что согласно [статье 9.13](#) "Нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц" Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях административным правонарушением, в частности, признается непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя.

## 7. Прекращение переписки по повторным обращениям

Важным способом обеспечения процессуальной экономии и предотвращения злоупотребления правом на обращение является возможность прекращения с заявителем переписки по повторным обращениям.

Одним из условий прекращения переписки по повторному обращению является оставление обращения без рассмотрения по существу в соответствии с [абзацем шестым пункта 1 статьи 15 Закона](#) об обращениях (заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу). Это исключает возможность прекращения переписки с заявителем, который неоднократно обращается в одну и ту же организацию с обращениями, которые не относятся к ее компетенции (поскольку в данном случае обращение по существу не рассматривается). Очевидно, что подобный подход не соответствует требованиям процессуальной экономии и эффективной организации управленческого процесса.

В связи с этим круг случаев оставления обращения без рассмотрения по существу как основание прекращения переписки по повторным обращениям дополнен указанием на [абзацы третий и четвертый пункта 1 статьи 15 Закона](#) об обращениях, что позволит прекращать переписку с заявителями, неоднократно обращающимися с повторными обращениями, не относящимися к компетенции организации.

## 8. Расходы, связанные с рассмотрением обращений

Расширение прав заявителей в сфере рассмотрения обращений граждан и юридических лиц, упрощение порядка подачи обращений, прежде всего за счет закрепления возможности подачи электронных обращений, наряду с несомненным положительным эффектом привели к увеличению количества случаев злоупотребления правом на обращение. Направление обращений начинает использоваться не только для реализации или защиты прав, но и для оказания давления на органы власти для принятия нужных заявителю решений, создания негативной репутации для субъектов хозяйствования, перекладывания бремени по принятию решений в условиях предпринимательского риска на государственные органы и др. При этом на рассмотрение таких обращений тратятся значительные усилия, расходуются время и средства.

Действующий [Закон](#) об обращениях предусматривает возможность взыскания с заявителей расходов, понесенных организациями, индивидуальными предпринимателями в связи с рассмотрением систематически направляемых 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 ([пункт 2 статьи 19 Закона об обращениях](#)).

Справочно. Схожая норма о возможности взыскания расходов, понесенных государственным органом, иной организацией в связи с рассмотрением обращений, содержащих заведомо ложные сведения, содержалась еще в [Законе 1996 года](#).

Тем не менее отсутствие практического механизма реализации этой нормы во многом превращает ее в бездействующую. По крайней мере, нам не известно ни об одном успешном примере применения указанной нормы в период с 1996 года.

В целях обеспечения практического применения соответствующей нормы в [Законе](#) об обращениях уточняется содержание расходов, которые могут быть взысканы с заявителей в названных случаях. К таким расходам отнесены суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлеченным к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с рассмотрением обращений с выездом на место. Перечень таких расходов не закрыт. Вместе с тем не могут быть отнесены к таким расходам средства на оплату рабочего времени работников, рассматривающих обращения.

Кроме того, с учетом предложений государственных органов, указывающих на необходимость разработки детального алгоритма расчета расходов, связанных с рассмотрением необоснованных обращений, предусматривается принятие акта Совета Министров Республики Беларусь по данному вопросу, в котором будет закреплена методика подсчета понесенных расходов, порядок их подтверждения и др.

## 9. Повторное обращение

Существующая формулировка повторного обращения (обращение, поступившее в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу два и более раза) вызывает определенные сложности при ее применении.

Прежде всего, повторными признаются обращения независимо от срока, прошедшего со дня подачи предыдущего обращения. Это приводит к сложностям на практике, вызванным, например, ограниченными сроками хранения обращений в организациях.

Кроме того, повторное обращение - это обращение, направленное в одну и ту же организацию, к одному и тому же индивидуальному предпринимателю. В связи с этим неясно, можно ли признавать обращение повторным, если оно переадресовано из одной организации в другую. Данный вопрос тесно связан с возможностью прекращения переписки с заявителем по такому обращению.

С учетом необходимости уточнения существующего определения повторного обращения данное определение в [Законе](#) об обращениях изложено в новой редакции. Предусматривается, что [повторное обращение](#) - письменное или электронное обращение, поступившее от одного и того же заявителя по одному и тому же вопросу, 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 трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление).

В качестве новшеств данного определения можно отметить следующие моменты:

обращение может быть признано повторным только в течение трех лет со дня поступления первоначального обращения;

обращение является повторным не только в случае поступления его в одну и ту же организацию, но и в случае перенаправления его по компетенции из иных организаций;

обращение является повторным только при условии, если на первоначальное обращение был направлен ответ (уведомление). Это определение коррелируется с изменениями и дополнениями, внесенными в [пункт 1 статьи 13](#) Закона об обращениях в части подачи нескольких идентичных или уточняющих обращений (подробнее см. [пункт 5](#) данного комментария).

## 10. Анонимное обращение

[Статья 23](#) Закона об обращениях предусматривает, что анонимные обращения, за исключением содержащих сведения о преступлении, рассмотрению не подлежат. При этом анонимными считаются обращения, 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.

В последнее время на практике получили распространение случаи, когда граждане при подаче обращений указывают недействительные данные о заявителе (несуществующие адреса, ФИО и адреса других граждан и др.), что приводит к широкому рассмотрению фактически анонимных обращений. Особенно это характерно для направления электронных обращений.

В целях исключения подобных ситуаций в [Законе](#) об обращениях предлагается признавать анонимными не только обращения, 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, но и обращения, в которых указанные данные не соответствуют действительности. Подобный подход предусмотрен в законодательстве ряда стран СНГ (Таджикистана, Армении, Узбекистана и др.).

В отдельных случаях приходится сталкиваться с ситуацией, когда и адрес, и заявитель указаны правильно, но лицо, указанное в качестве заявителя, утверждает, что обращение им не направлялось. В настоящее время для того, чтобы "закрыть" вопрос с таким обращением, используются разные способы, в том числе и написание мнимым заявителем отзыва обращения. Полагаем, что после вступления в силу соответствующих изменений и дополнений в [Закон](#) об обращениях такому лицу будет достаточно письменно подтвердить ненаправление обращения для признания такого обращения анонимным.

Несколько сложнее с ситуацией, когда указан существующий адрес, а при попытке связаться с заявителем выясняется, что он там не проживает. Представляется, что данный вопрос должен решаться с учетом требований законодательства о регистрации по месту жительства и месту проживания. В обращении гражданина должен быть указан адрес места жительства или места проживания. Регистрация по месту жительства является обязательной и подтверждается проставлением в паспорте соответствующей отметки.

В свою очередь, регистрация по месту пребывания, как правило, не является обязательной. Тем не менее вселение гражданина в жилое помещение, помещение для временного проживания осуществляется по общему правилу лишь с согласия собственника (нанимателя) жилого помещения, помещения для временного проживания и иных граждан, проживающих совместно с ним и (или) имеющих право пользования жилым помещением, помещением для временного проживания. Полагаем, что письменное подтверждение собственника (владельца) жилого помещения об отсутствии согласия на использование этого помещения как места проживания заявителя не позволяет считать указанные в обращении данные о месте пребывания действительными.

## 11. Направление ответов на коллективные обращения

При рассмотрении любого коллективного обращения возникает вопрос о механизме направления ответа заявителям. Если заявителей немного (например, 2 - 3), то, конечно, можно направить ответ каждому, тем более, что по содержанию ответы отличаться не будут. Но как быть, если число заявителей исчисляется десятками и даже сотнями? В подобных ситуациях ответ направляется либо заявителю, который был указан первым среди тех, кто подписал обращение, либо отправителю обращения.

В целях установления единого механизма информирования заявителей коллективного обращения о результатах его рассмотрения данный вопрос регламентирован непосредственно в [Законе](#) об обращениях. Предусматривается, что 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 первому в списке



заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания), с просьбой проинформировать других заявителей ([пункт 3 статьи 22 Закона об обращениях](#)).

Иными словами, если заявители в коллективном обращении просят ответить одному из них, то именно ему и надлежит направить ответ. В случае если соответствующего указания в обращении не содержится, ответ на коллективное обращение должен быть направлен первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места жительства (места пребывания).

## 12. Рассмотрение замечаний и предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений

С момента принятия [Декрета](#) Президента Республики Беларусь от 14.01.2005 N 2 "О совершенствовании работы с населением" книга замечаний и предложений получила широкое признание населения как эффективный механизм защиты нарушенных прав. Вместе с тем во многих случаях, особенно в центральных органах власти, в книгу замечаний и предложений вносится значительное количество различных записей, которые не имеют никакого отношения к деятельности таких органов. Это, в свою очередь, требует значительных временных затрат на ксерокопирование соответствующих записей, их перенаправление по компетенции и др.

В связи с этим пункт 1 статьи 24 Закона об обращениях дополняется новой [частью второй](#), согласно которой замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя. Таким образом, законодатель сформулировал определенное изъятие из правила о работе с обращениями, не относящимися к компетенции организации, в которую они поступили.

Справочно. Аналогичная норма ранее содержалась в [Декрете](#) Президента Республики Беларусь от 14.01.2005 N 2 "О совершенствовании работы с населением".

## 13. Рассмотрение электронных обращений

[Статья 25](#) Закона об обращениях, посвященная порядку рассмотрения электронных обращений, изложена в новой редакции и содержит целый ряд нововведений.

13.1. В настоящее время законодательством предусмотрено два способа подачи электронных обращений в 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 этом [частью первой подпункта 1.2 пункта 1](#) Указа Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 N 498 "О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц" (далее - Указ N 498) установлено, что 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.

В целях исключения расхождений между названными актами и формирования единообразной практики применения в [Законе](#) об обращениях закреплены нормы [Указа N 498](#).

Таким образом, государственный орган или государственная организация могут выбрать либо один из предусмотренных [Законом](#) об обращениях способов подачи электронных обращений (например, размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет), либо оба. Соответствующая информация о возможных способах подачи электронного обращения должна размещаться на сайте такого органа или организации.

При этом по смыслу рассматриваемых предписаний при выборе только одного из названных в [Законе](#) об обращениях способов подачи электронных обращений обращения, направленные иными способами, не подлежат обязательному рассмотрению.

13.2. С учетом того что нередко электронные обращения направляются представителями заявителей, предусматривается, что к электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия. При невыполнении данной обязанности электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.

13.3. Для обеспечения защиты персональных данных граждан предусматривается, что если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением. Данный подход

будет корреспондироваться с предписаниями [части второй статьи 18](#) Закона Республики Беларусь от 10.11.2008 N 455-З "Об информации, информатизации и защите информации".

13.4. С учетом [части второй подпункта 1.2 пункта 1](#) Указа N 498 в [пункте 7 статьи 25](#) Закона об обращениях предусматривается, что в случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации или 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.

---

КонсультантПлюс: примечание.

К информации, изложенной в данном материале, дополнительно смотрите [>>>](#)

---

Copyright: (C) ООО "ЮрСпектр", 2015

Исключительные имущественные права на данный авторский материал принадлежат ООО "ЮрСпектр"

---