|  |  |
| --- | --- |
| Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 N 300-З (ред. от 15.07.2015) "Об обращениях граждан и юридических лиц" (с изм. и доп., вступающими в силу с 23.01.2016) | |
| [Ред. от 18.07.2011, ранее действующая](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A63kFL6J) | [Ред. от 15.07.2015, с изменениями, вступившими в силу](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A63kFL6J) 22 января 2016 г. |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 1. Основные термины, используемые в настоящем Законе, и их определения** | **Глава 1. Общие положения**  **Статья 1. Основные термины, используемые в настоящем Законе, и их определения** |
| электронное обращение - обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет; | электронное обращение - обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет; |
| повторное обращение - 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;~~ | 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); |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 2. Сфера действия настоящего Закона** | **Глава 1. Общие положения**  **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, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения. | 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. |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 6. Личный прием** | **Глава 1. Общие положения**  **Статья 6. Личный прием** |
| 2. Должностные лица организаций, проводящие личный прием, не вправе отказать в личном приеме ~~при обращении~~ по вопросам, относящимся к компетенции этих организаций~~, в порядке, установленном настоящим Законом, за исключением случаев,~~ когда заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы ~~либо~~ когда ~~переписка с этим~~ заявителем ~~по таким вопросам была~~ прекращена. | 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. |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 7. Права заявителей** | **Глава 1. Общие положения**  **Статья 7. Права заявителей** |
| представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании ~~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; | 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; |
| получать ответы на обращения; | получать ответы (уведомления) на обращения; |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 8. Обязанности заявителей** | **Глава 1. Общие положения**  **Статья 8. Обязанности заявителей** |
| <фрагмент не существовал> | подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией; |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 8. Обязанности заявителей** | **Глава 1. Общие положения**  **Статья 8-1. Права организаций, индивидуальных предпринимателей** |
| <фрагмент не существовал> | **Статья 8-1. Права организаций, индивидуальных предпринимателей**  (введена [Законом](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166E7489A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86440DkFL1J) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-З)  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. |
| **Глава 1. Общие положения**  **Статья 9. Обязанности организаций, индивидуальных предпринимателей** | **Глава 1. Общие положения**  **Статья 9. Обязанности организаций, индивидуальных предпринимателей** |
| разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения ~~и решений об оставлении обращений без рассмотрения по существу~~ в случаях, предусмотренных настоящим Законом; | разъяснять заявителям порядок обжалования ответов на обращения в случаях, предусмотренных настоящим Законом; |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 10. Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 10. Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией** |
| <фрагмент не существовал> | Электронные обращения подаются в порядке, установленном [статьей 25](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864609kFL1J) настоящего Закона. |
| 3. 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 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.  Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений. | 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166E7489A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86440CkFL1J) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-З)  Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений. |
| 5. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы. | 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. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 12. Требования, предъявляемые к обращениям** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 12. Требования, предъявляемые к обращениям** |
| фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания~~) и (или) места работы (учебы~~); | фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания); |
| фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения; | фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения; |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 13. Прием и регистрация обращений** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 13. Прием и регистрация обращений** |
| <фрагмент не существовал> | 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. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 14. Рассмотрение обращений по существу** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 14. Рассмотрение обращений по существу** |
| 1. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если ~~решены~~ 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. | 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. |
| <фрагмент не существовал> | 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. |
| 2. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если ~~решены~~ 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. | 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. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 15. Оставление обращений без рассмотрения по существу** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 15. Оставление обращений без рассмотрения по существу** |
| 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений; | 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; |
| 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; | 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; |
| При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением ~~случая, предусмотренного~~ [абзацем седьмым пункта 1](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450DkFL1J) настоящей статьи, ~~и наличии данных о месте жительства (месте пребывания) и (или) месте работы (учебы) либо месте нахождения заявителя~~ в течение пяти дней ~~заявитель~~ 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450EkFLBJ) и [четвертым пункта 1](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450DkFL2J) настоящей статьи, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.  ~~4.~~ 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. | 4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных [абзацем седьмым пункта 1](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450DkFL1J) настоящей статьи, [статьей 23](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864509kFL7J), [частью второй пункта 1 статьи 24](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864609kFL3J) 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460BkFL2J) и [четвертым пункта 1](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450DkFL2J) настоящей статьи, за исключением случая, предусмотренного [частью второй пункта 1 статьи 24](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864609kFL3J) 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166E7489A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86440AkFL1J) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-З)  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. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 17. Сроки при рассмотрении обращений** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 17. Сроки при рассмотрении обращений** |
| 1. Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня регистрации обращения в организации, внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений ~~и~~ исчисляется в месяцах или календарных днях~~.~~  Срок рассмотрения обращений, направленных в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня регистрации обращений в этих организациях. | 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460CkFL3J) настоящего Закона в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях. |
| <фрагмент не существовал> | 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. |
| 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, ~~заявители в пятидневный срок со дня продления срока рассмотрения~~ обращений ~~уведомляются~~ о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу. | 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. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 18. Требования к письменным ответам на письменные обращения** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 18. Требования к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения** |
| **Статья 18. Требования к письменным ответам на письменные обращения** | **Статья 18. Требования к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения** |
| 1. Письменные ответы на письменные обращения излагаются на языке обращения~~,~~ должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей. | 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. |
| В случае, если в письменных ответах на письменные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений ~~либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу~~, в таких ответах указывается порядок их обжалования.  2. Письменные ответы на письменные обращения подписываются руководителем организации, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами. | 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166E7489A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864409kFLBJ) Республики Беларусь от 15.07.2015 N 306-З)  2. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются руководителем организации, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 19. Расходы, связанные с рассмотрением обращений** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 19. Расходы, связанные с рассмотрением обращений** |
| 2. Расходы, понесенные 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, могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством. | 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. |
| <фрагмент не существовал> | 3. Порядок расчета расходов, указанных в [пункте 2](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460AkFL7J) настоящей статьи, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь. |
| **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 20. Обжалование ответов на обращения** | **Глава 2. Порядок подачи и рассмотрения обращений**  **Статья 20. Обжалование ответов на обращения** |
| 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 ~~сообщает заявителю~~. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также ~~уведомить заявителя.~~ | 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. |
| **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 21. Рассмотрение повторных обращений** | **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 21. Рассмотрение повторных обращений** |
| 1. При оставлении в соответствии с [~~абзацем~~ шестым пункта 1 статьи 15](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450DkFL0J) настоящего Закона повторного обращения без рассмотрения по существу ~~заявителю~~ письменно ~~сообщается~~, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. | 1. При оставлении в соответствии с [абзацами третьим](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460BkFL2J), [четвертым](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450DkFL2J) или [шестым пункта 1 статьи 15](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460BkFL3J) настоящего Закона повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. |
| **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений** | **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений** |
| <фрагмент не существовал> | 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. |
| **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений** | **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений** |
| Анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания~~) и (или) места работы (учебы~~) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении. | 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. |
| **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 24. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений** | **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 24. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений** |
| <фрагмент не существовал> | 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. |
| 5. Книга замечаний и предложений выдается, ~~регистрируется в налоговом органе по месту постановки организации, индивидуального предпринимателя на учет,~~ ведется и хранится в [порядке](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1587126A748CA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86440AkFL5J), установленном Советом Министров Республики Беларусь. | 5. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в [порядке](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1587126A748CA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86440AkFL5J), установленном Советом Министров Республики Беларусь. |
| **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 25. Рассмотрение электронных обращений** | **Глава 3. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений**  **Статья 25. Рассмотрение электронных обращений** |
| ~~Электронные обращения, поступившие в иные организации, за исключением указанных в~~ [~~части первой~~](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864508kFLAJ) ~~настоящего пункта, рассматриваются по решению руководителя организации в определяемом им порядке.~~  ~~2. Электронные обращения направляются в государственные органы и иные государственные~~ организации ~~посредством~~ глобальной компьютерной сети Интернет на адрес ~~их~~ электронной почты ~~либо размещаются~~ в специальной рубрике на ~~их~~ официальных сайтах в глобальной компьютерной сети Интернет ~~в соответствии с установленными законодательством требованиями к содержанию соответствующих сайтов.~~  ~~3.~~ Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 1](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFL0J), [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFL6J) - [четвертым пункта 2](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFL4J) либо [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFLBJ) - [пятым пункта 3 статьи 12](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450FkFL0J) настоящего Закона, а также содержать адрес электронной почты заявителя.  ~~4.~~ Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме.  5. Ответы на электронные обращения~~, а также уведомления заявителей об оставлении их электронных обращений без рассмотрения по существу, о направлении электронных обращений для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией, прекращении переписки, продлении срока рассмотрения обращений~~ направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных [частью второй](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864507kFL6J) настоящего пункта.  На электронные обращения даются письменные ответы (письменные уведомления) в случаях, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ ~~(письменное уведомление)~~ либо в электронном обращении ~~отсутствует~~ адрес электронной почты, ~~а также в случае, когда решение о направлении письменного ответа (письменного~~ уведомления) ~~принято руководителем государственного органа или иной государственной организации, рассматривающих электронные обращения, или уполномоченным им лицом.~~  ~~6. Ответы~~ на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным [пунктом 1 статьи 18](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A158517697A8DA9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86450BkFL1J) настоящего Закона, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя государственного органа или иной государственной организации ~~или~~ лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения. | 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864609kFL6J) 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFL0J), [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFL6J) - [четвертым пункта 2](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFL4J) либо [абзацами вторым](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864406kFLBJ) - [пятым пункта 3 статьи 12](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460CkFL6J) 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864609kFLAJ) и [второй](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864609kFLBJ) настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном [пунктом 4 статьи 15](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460BkFL1J) 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD864608kFL6J) 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](consultantplus://offline/ref=C67FF221BF705E4DD3E9DDCF283D3C412E046DBE5A1580166C7D81A9E45C5C4A7FF4DF90CD598366DBFD86460AkFL0J) 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. |
| <фрагмент не существовал> | 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 28. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений** | **Глава 4. Ответственность за нарушение законодательства при подаче и рассмотрении обращений. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений**  **Статья 28. Контроль и надзор за соблюдением порядка рассмотрения обращений** |
| 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, проводить проверки соблюдения порядка рассмотрения обращений в этих организациях и принимать меры по устранению указанных в обращениях и выявленных нарушений. | 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. |