Методические рекомендации по работе с обращениями граждан и юридических лиц в садоводческих товариществах

**Обращаем внимание, что в случае нарушения законодательства об обращениях граждан и юридических лиц предусмотрена административная ответственность.**

Ст. 9.13 Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях - отказ в приеме обращения гражданина или юридического лица, либо нарушение установленных сроков рассмотрения такого обращения, либо неинформирование заявителя о решении, принятом по результатам рассмотрения обращения, либо неправомерный отказ заявителю в ознакомлении с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращения, либо непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя – влекут наложение штрафа в размере от четырех до десяти базовых величин.

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.

Порядок обращения граждан и юридических лиц, ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, а также вопросы личного приема граждан урегулированы:

• Законом Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее - Закон № 300-З);

• Указом Президента Республики Беларусь от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»;

• Положением о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утвержденным постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 30.12.2011 № 1786.

Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается (п.1 ст.13 Закона № 300-З).

Срок рассмотрения обращений заявителей исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в организации (п.1 ст.17 Закона № 300-З).

Срок рассмотрения обращений, направленных в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

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

***Сроки и порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Обращения граждан и юридических лиц (жалобы, предложения, заявления) | | | | | | | | | | | | | | | |
|  | | |  |  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | | | |  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | | | | | |
| Обращения, относящиеся к компетенции организации |  | Обращения, не относящиеся к компетенции организации | | | | | | |  | Оставление обращения без рассмотрения по существу | | | | | |
| |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | | | | |  |  |  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | |  | | |  |  | | --- | --- | |  |  | | |
| Рассматриваются **в срок 15-30 дней**. Не позднее 1 месяца направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока ([п.3](http://bii.by/tx.dll?d=216929&a=52#a52) ст.17 Закона № 300-З) |  |  | | | | |  | В течение **5 дней** направляются организациям для рассмотрения в соответствии с их компетенцией |  | **Устное** ([п.2](http://bii.by/tx.dll?d=216929&a=82#a82) ст.15 Закона № 300-З) | |  | | **Письменное** ([п.1](http://bii.by/tx.dll?d=216929&a=3#a3) ст.15 Закона № 300-З) | |
|  |
|  |  |  | | | | |  |  |  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | |  | | |  |  | | --- | --- | |  |  | | |
|  |  |  | | | | |  | Остаются без рассмотрения по существу с разъяснением в **пятидневный срок**, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться |  | Решение об оставлении обращения без рассмотрения объявляется заявителю должностным лицом **в ходе личного приема** | |  | | В течение **5 рабочих дней** направляется письменное уведомление с указанием причин оставления обращения без рассмотрения, возвращаются оригиналы документов | |
|  |  |  | | | | |  |  |  | |
|  |  |  | | | | |  |  |  |  | |  | |  | |
|  |  |  | | | | |  | Обращения, в которых обжалуются судебные постановления, **не позднее 5 рабочих дней** возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования ([п.3](http://bii.by/tx.dll?d=216929&a=139#a139) ст.10 Закона |  |  | |  | |  | |
|  | | |  |  | |  |  |  |  | |  | |  | |  | |

**Статья 9.24.** Кодекса Республики Беларусь об административных правонарушениях **(нарушение законодательства о книге замечаний и предложений) -** отсутствие книги замечаний и предложений или нарушение руководителем государственного органа, иной организации или уполномоченным лицом, ответственным за ведение книги замечаний и предложений, либо индивидуальным предпринимателем порядка ведения книги замечаний и предложений в организации, ее обособленных подразделениях, расположенных вне места нахождения организации, у индивидуального предпринимателя, а также в местах реализации ими товаров (выполнения работ, оказания услуг), либо непредъявление книги замечаний и предложений по первому требованию гражданина, либо нарушение установленного срока рассмотрения изложенных в указанной книге замечаний и предложений, либо неинформирование гражданина в установленный срок об отказе в удовлетворении замечания и (или) предложения – влекут предупреждение или наложение штрафа в размере от четырех до десяти базовых величин.

Книгу в организации ведет ответственное лицо - руководитель организации или уполномоченное лицо на основании приказа (распоряжения, решения) руководителя либо индивидуальный предприниматель.

Место нахождения книги (книг) должно соответствовать адресу ее (их) места нахождения, содержащемуся в электронном банке данных.

Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения (п.1 ст.18 Закона № 300-З). Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее 1 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 1 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 (п.3 ст.17 Закона № 300-З).

Письменные ответы на обращения, оставленные в книге, должны соответствовать требованиям, изложенным в ст.18 Закона № 300-З.

Копии ответов гражданам хранятся вместе с книгой по месту ее ведения (п.4 части второй ст.24 Закона № 300-З).