## 

Для всех отраслей

# Всё по одной теме. Работа с обращениями граждан и юридических лиц



Материал подготовлен аналитической редакцией Правовой платформы «Бизнес-Инфо»

31.10.2022

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 ([п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=70#a70) ст.3 Закона от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»).

Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами и юрлицами Республики Беларусь, если иное не определено [Конституцией](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=32170&a=1#a1), законами и международными договорами Республики Беларусь ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=185#a185) ст.3 Закона № 300-З).

Соблюсти все правила и требования законодательства вам поможет подборка, содержащая разделы:

**1** [Личный прием](#a7)

**2** [Порядок подачи обращений](#a28)

**3** [Отзыв обращения](#a32)

**4** [Прием и регистрация обращений](#a33)

**5** [Обращения, не относящиеся к компетенции организации](#a40)

**6** [Рассмотрение обращений, оформление ответа](#a41)

**7** [Особенности рассмотрения отдельных видов обращений](#a46)

**8** [Оставление обращений без рассмотрения по существу](#a52)

**9** [Контроль за исполнением обращений](#a55)

**10** [Обжалование ответов на обращения](#a56)

**11** [Делопроизводство по обращениям заявителей](#a57)

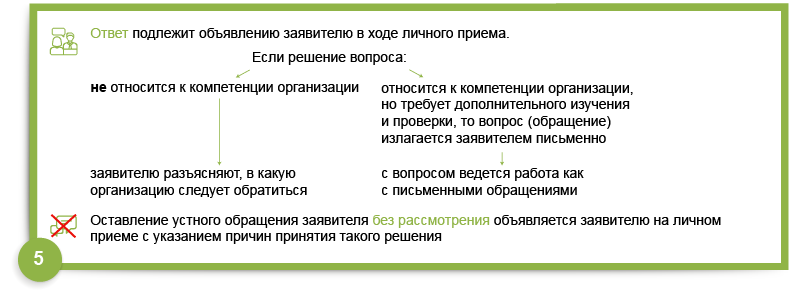
**12** [Анализ результатов работы с обращениями](#a62)

**13** [Ответственность](#a63)

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

## 1. Личный прием





### 1.2.2. Запись на личный прием

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](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=120#a120) ст.6 Закона № 300-З).

Руководителям **государственных органов** поручено внедрять предварительную запись на личный прием в государственные органы по телефону или с помощью электронных средств связи ([абз.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=92527&a=42#a42) подп.1.1 п.1 Директивы от 27.12.2006 № 2 «О дебюрократизации государственного аппарата и повышении качества обеспечения жизнедеятельности населения»).

### 

### 1.2.3. Порядок проведения

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 ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=49#a49) ст.6 Закона № 300-З).

|  |
| --- |
|  |

Личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц ведется в помещении, имеющем свободный доступ. Помещение должно быть соответствующим образом оборудовано, в нем должны быть стулья, столы и др., чтобы посетители имели возможность оформить свои обращения письменно, если содержащиеся в них вопросы не были решены по тем или иным причинам в ходе личного приема.

Во время личного приема граждан, их представителей, представителей юридических лиц для обеспечения квалифицированного решения поставленных ими вопросов могут привлекаться работники соответствующих структурных подразделений организации (ч.9, 11 гл.10 Методических рекомендаций по ведению делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, утв. приказом директора Департамента по архивам и делопроизводству Минюста от 18.05.2017 № 18).

|  |
| --- |
|  |

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 ([п.6](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=170#a170) ст.6 Закона № 300-З).

### 1.2.4. Выездной личный прием

По решению руководителя организации могут быть организованы **выездной личный прием**, а также предварительная запись на него ([п.7](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=100#a100) ст.6 Закона № 300-З).

Руководителям республиканских органов государственного управления и местных исполнительных и распорядительных органов и (или) их заместителям по графику постановлено проводить выездные личные приемы не реже одного раза в квартал ([абз.4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=92527&a=47#a47) ч.1 подп.1.2 п.1 Директивы № 2).

### 1.3. Оформление личного приема заявителей

|  |
| --- |
|  |

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 [Законом](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З для письменных обращений ([п.4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=86#a86) ст.10 Закона № 300-З).

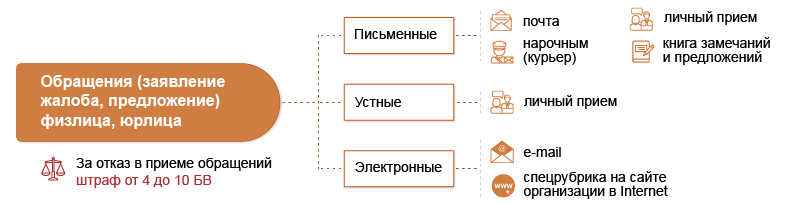
Ответы на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения ([п.22](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=30#a30) Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей, утв. постановлением Совмина от 30.12.2011 № 1786).

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 ([ст.15](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=11#a11) Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

В регистрационно-контрольных карточках (РКК), используемых и для личного приема, могут дополнительно включаться реквизиты, необходимые для учета, поиска и анализа работы с обращениями, рассмотренными в ходе личного приема (наименование должности, инициалы, фамилия уполномоченного должностного лица, ведущего личный прием). На такой РКК вверху справа может быть запись «С личного приема» (ч.17 гл.10 Методических рекомендаций).

## 2. Порядок подачи обращений



### 2.1. Понятие обращения

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

• [Законом](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З;

• [Указом](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=106506&a=3#a3) от 15.10.2007 № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»;

• [Положением](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=2#a2).

Действие [Закона](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З 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.

Действие [Закона](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З **не распространяется на переписку государственных органов** при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами ([ст.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=30#a30) Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  [Перечень](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=106506&a=58#a58) государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения утвержден Указом № 498. |

### 2.2. Виды обращений и сроки их подачи

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Вид обращения | Определение | Срок подачи | Норма [Закона](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З |
| 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 | **Сроком не ограничивается** | [Абзац 3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=117#a117) ст.1; [п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=197#a197) ст.11 |
| 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 | [Абзац 4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=168#a168) ст.1; [п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=197#a197) ст.11 |
| Жалоба | Требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей | **В течение 3 лет со дня**, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов. В случае если указанный срок пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению руководителя организации или индивидуального предпринимателя, и жалоба рассматривается в порядке, установленном [Законом](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З | [Абзац 5](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=77#a77) ст.1; [п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=27#a27) ст.11 |

|  |
| --- |
|  |

Отнесение обращений заявителя к определенному виду в ряде случаев условно, так как в одном документе часто сочетаются вопросы различных видов обращения (ч.12 гл.2 Методических рекомендаций).

### 2.3. Требования, предъявляемые к обращениям. Порядок их подачи

Схема

Требования к обращениям граждан и юридических лиц и порядок их подачи

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Обращения (заявление, предложение, жалоба) | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | письменные обращения[\*](#a20) | | | |  | электронные обращения[\*](#a20) | | | |  | устные обращения | |  |
|  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | | | |  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | | | |  | |  |  | | --- | --- | |  |  | | |  |
|  | - почтой; - нарочным (курьером); - в ходе личного приема; - путем внесения в книгу замечаний и предложений ([ст.10](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=14#a14) Закона № 300-З) | | | |  | - на адрес электронной почты организации; - размещение в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет ([ст.25](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=121#a121) Закона № 300-З)[\*\*](#a21) | | | |  | в ходе личного приема ([ст.10](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=14#a14) Закона № 300-З) | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  | граждан | | | |  | юридических лиц | | | |  |  | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | |  |
|  | **Должны содержать:** - наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение; - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания); - изложение сути обращения; - личную подпись гражданина (граждан) ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=4#a4) ст.12 Закона № 300-З) | | | |  | **Должны содержать:** - наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение; - полное наименование юридического лица и его место нахождения; - изложение сути обращения; - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения; - личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=116#a116) ст.12 Закона № 300-З) | | | | | | |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Обращения излагаются **на белорусском или русском языке**. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений | | | | | | | | | | | |  |
|  |  |

\* При подаче обращения через представителя прилагаются документы, подтверждающие его полномочия.

\*\* Электронные обращения должны содержать адрес электронной почты заявителя ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=146#a146) ст.25 Закона № 300-З).

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.

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  Оскорбление, то есть умышленное унижение чести и достоинства личности, выраженное в неприличной форме, влечет наложение штрафа в размере до 30 БВ ([ч.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=447159&a=750#a750) ст.10.2 КоАП).  Уголовная ответственность за клевету и оскорбление установлена ст.[188](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=33384&a=4816#a4816) и 189 УК. |

|  |  |
| --- | --- |
| C:\fake\image23.png | Обратите внимание!  К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия ([п.6](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=48#a48) ст.12 Закона № 300-З). |

Согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных, за исключением специальных персональных данных, порядок обработки которых установлен [ст.8](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=23#a23) Закона № 300-З, не требуется в случаях, когда обработка персональных данных является необходимой для выполнения обязанностей (полномочий), предусмотренных законодательными актами ([абз.20](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=456009&a=104#a104) ст.6 Закона от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных»).

Однако во избежание разногласий предлагается в электронную форму обращения на сайте организации добавить фразу следующего содержания: «Заявитель уведомлен о том, что в соответствии с [абз.20](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=456009&a=104#a104) ст.6 Закона от 07.05.2021 № 99-З "О защите персональных данных" не требуется согласие субъекта на обработку персональных данных».

|  |
| --- |
| список |

### 2.4. Ознакомление с материалами, относящимися к обращению

Заявители имеют право на ознакомление с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если:

• это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц;

• в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну ([абз.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=206#a206) ст.7 Закона № 300-З).

Заявитель может подать обращение несколькими способами:

1) **устно в ходе личного приема**, поэтому можно выразить свое желание ознакомиться с материалами устно в ходе личного приема;

2) **в письменном виде**.

|  |  |
| --- | --- |
| список |  |

## 3. Отзыв обращения

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления ([ч.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=38#a38) ст.16 Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| ЗАЯВЛЕНИЕ  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_ | Наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется заявление  Фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) |

Прошу отозвать мое обращение от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ о \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ и

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | (дата) | (кратно о чем обращение) |

вернуть мне оригиналы документов, приложенных к обращению.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | *Подпись* | Расшифровка подписи |

Отзыв **электронного обращения** осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=135#a135) ст.25 Закона № 300-З).

При отзыве заявителем своего обращения оригиналы документов, приложенных к письменным обращениям, возвращаются заявителю с сопроводительным письмом ([п.20](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=60#a60) Положения).

Государственный герб  
Республики Беларусь

|  |  |
| --- | --- |
| Найменне вышэйстаячай арганiзацыi Найменне арганiзацыi Паштовы адрас Камунiкацыйныя даныя Камерцыйныя даныя | Наименование вышестоящей организации Наименование организации Почтовый адрес Коммуникационные данные Коммерческие данные |
|  |  |
| 04.01.2022 № 1-2/5/А-2 На № \_\_\_\_\_ ад *\_\_\_\_\_\_\_\_* | Адресат |

Направляем оригиналы документов, приложенных к Вашему обращению в связи с его отзывом (заявление от 03.01.2022).

Приложение: на 2 л. в 1 экз.

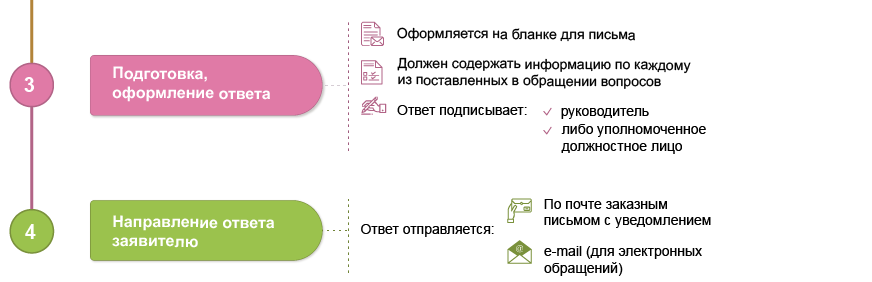
|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование должности руководителя организации | Подпись | Расшифровка подписи |

При отзыве заявителем своего обращения его заявление об отзыве обращения, сопроводительное письмо, с которым заявителю возвращают оригиналы документов, приложенные к обращению, также могут регистрироваться в регистрационно-контрольных формах, в которых было зарегистрировано поступившее обращение (ч.23 гл.4 Методических рекомендаций).

|  |
| --- |
| список |

## 4. Прием и регистрация обращений





### 4.1. Общий порядок регистрации

Обращения, поданные в установленном порядке, подлежат **обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается** ([п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=156#a156) ст.13 Закона № 300-З).

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Отказ в приеме обращения гражданина, индивидуального предпринимателя или юридического лица влечен наложение штрафа в размере до 4 БВ ([ч.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=447159&a=554#a554) ст.10.10 КоАП). |

Поступающие в государственный орган, иную организацию обращения заявителей регистрируются **в день их поступления** в установленном порядке.

Обращения заявителей, поступившие в государственный орган, иную организацию в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем **в первый следующий за ним рабочий день** ([п.5](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=24#a24) Положения).

|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

[**Нормативные**](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=440814&a=1#a1) **правовые акты не содержат ответа на данный вопрос, возможны два варианта.**

Нормативные правовые акты не содержат нормы о порядке рассмотрения документа, в котором часть вопросов подпадает под сферу действия [Закона](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З, а часть - под иное законодательство.

В связи с этим возможны два варианта. При этом необходимо исходить **из основного принципа делопроизводства - однократности регистрации документа**, то есть каждый документ регистрируется только **один раз**.

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  Регистрация документа - запись учетных данных о документе в регистрационной форме с присвоением ему регистрационного индекса, фиксирующая факт его создания, получения или отправки.  Регистрация входящих, исходящих и внутренних документов в организации осуществляется централизованно в службе документационного обеспечения управления (ДОУ).  Децентрализованная регистрация документов допускается при территориальной разобщенности структурных подразделений организации. Децентрализованной регистрации подлежат также отдельные категории документов, регистрируемых в структурных подразделениях организации согласно разрабатываемому службой ДОУ и утверждаемому руководителем организации перечню документов, не подлежащих регистрации службой ДОУ (первичная и отчетная бухгалтерская документация, документация по материально-техническому снабжению и др.) ([п.139](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=152181&a=40#a40) Инструкции по делопроизводству в государственных органах, иных организациях, утв. постановлением Минюста от 19.01.2009 № 4). |

## 5. Обращения, не относящиеся к компетенции организации

Организации при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение 5 рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном [Законом](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З, 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 ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=139#a139) ст.10 Закона № 300-З).

## 6. Рассмотрение обращений, оформление ответа

Юридические лица всех форм собственности, если иное не предусмотрено актами законодательства, выдают:

• копии исходящих от них документов обратившимся к ним гражданам, в том числе индивидуальным предпринимателям, и юридическим лицам (далее - обратившееся лицо) или их представителям, если такие копии необходимы для решения вопросов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся лиц, за исключением копий исходящих документов, относящихся к переписке государственных органов при выполнении ими функций, возложенных на них нормативными правовыми актами;

• обратившимся лицам (их представителям) необходимые для решения вопросов, касающихся прав и (или) законных интересов данных лиц, копии имеющихся у них документов других юридических лиц, от которых непосредственно получить копии этих документов невозможно (в связи с ликвидацией юридического лица, утратой документа и т. п.);

• копии имеющихся у них документов другим юридическим лицам (их представителям), если такие копии необходимы для решения вопросов, касающихся прав и (или) законных интересов обратившихся к ним лиц (подп.[1.1-1.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=252444&a=1#a1) п.1 постановления Совмина от 30.12.2012 № 1256 «О некоторых вопросах выдачи и свидетельствования копий документов, касающихся прав и (или) законных интересов граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц»).

Копии документов выдаются **на основании соответствующих заявлений и запросов**. Заявления (запросы) заявителей подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме заявлений (запросов) не допускается.

В выдаче обратившимся лицам копии документа может быть отказано при условиях, перечисленных в [подп.1.4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=252444&a=12#a12) п.1 постановления № 1256.

### 6.2. Сроки и порядок рассмотрения обращений

Схема

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](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=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](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=82#a82) ст.15 Закона № 300-З) |  | **Письменное** ([п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=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](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=139#a139) ст.10 Закона № 300-З) |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |  |  |  |

**Срок рассмотрения** обращений заявителей исчисляется **со дня, следующего за днем регистрации обращений** в организации ([п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=134#a134) 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.

[Случаи](C:\\Users\\Admin\\Downloads\\tx.dll?d=603509&a=1" \l "a1" \o "+) разъяснения порядка обжалования на обращения заявителей

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Случаи разъяснения порядка обжалования в ответах | Что указывается в ответе на обращение | Норма [Закона](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З |
| Получены письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления | Порядок обжалования судебных постановлений | [Часть 2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=210#a210) п.3 ст.10 |
| В письменных ответах на письменные обращения содержатся решения **о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений** | Порядок их обжалования | [Часть 3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=181#a181) п.1 ст.18 |
| Обращение оставляется без рассмотрения по существу (за исключением [ч.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=136#a136) п.1 ст.24 Закона № 300-З) | Разъясняется: - причина оставления без рассмотрения по существу; - в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении | [Пункт 4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=147#a147) ст.15 |

## 7. Особенности рассмотрения отдельных видов обращений

|  |
| --- |
|  |

### 7.1. Устные

Устное обращение - обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема ([абз.9](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=103#a103) ст.1 Закона № 300-З).

Действие [Закона](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З не распространяется на телефонные звонки, в том числе и на телефонные звонки в ходе проведения прямых телефонных и горячих линий.

Порядок рассмотрения сообщений, поступающих в ходе проведения прямых телефонных и горячих линий, регламентирован [постановлением](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=242858&a=1#a1) № 667.

|  |
| --- |
| список |

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 [Законом](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З для письменных обращений ([п.4](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=86#a86) ст.10 Закона № 300-З).

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 ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=171#a171) ст.14 Закона № 300-З).

|  |
| --- |
|  |

**Ответы** на рассмотренные по существу устные обращения подлежат объявлению заявителям в ходе личного приема. Результат решения изложенных в устном обращении вопросов отмечается в регистрационно-контрольной форме, в которой зарегистрированы устные обращения ([п.22](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=30#a30) Положения).

### 7.2. Письменные

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  Письменное обращение - обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений ([абз.7](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=95#a95) ст.1 Закона № 300-З). |

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 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.

Письменные **ответы** (уведомления) на письменные обращения **подписываются руководителем организации**, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами ([ст.18](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=132#a132) Закона № 300-З).

|  |
| --- |
|  |

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 ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=13#a13) ст.14 Закона № 300-З).

Во избежание споров о том, был ли дан ответ на обращение надлежащим образом, в сроки, предусмотренные законодательством, юридическое лицо, рассмотревшее обращение, вправе (но не обязано) направить ответ заявителю посредством заказной корреспонденции.

|  |  |
| --- | --- |
| список |  |

### 7.3. Электронные

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  Электронное обращение - обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет ([абз.8](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=163#a163) ст.1 Закона № 300-З). |

Электронные обращения, поступившие в государственные органы и иные государственные организации, подлежат рассмотрению в порядке, установленном **для рассмотрения письменных обращений, с учетом** особенностей, предусмотренных [**ст.25**](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=121#a121) **Закона № 300-З**.

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.

**Ответы (уведомления)** на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в этих обращениях, кроме случаев дачи письменных ответов, когда:

• 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).

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать требованиям, установленным [п.1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=148#a148) ст.18 Закона № 300-З, 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.

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более 10 обращений), ответы на них 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 ([п.7](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=119#a119) ст.25 Закона № 300-З). |

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, подписываются руководителями государственного органа, иной организации или уполномоченными ими должностными лицами и остаются в делопроизводстве государственных органов, иных организаций.

При использовании систем электронного документооборота, предусматривающих применение электронной цифровой подписи, ответы (уведомления) на электронные обращения в электронном виде, направленные на адрес электронной почты заявителя, подписываются электронной цифровой подписью руководителей государственных органов, иных организаций или уполномоченных ими должностных лиц ([п.23](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=43#a43) Положения).

|  |
| --- |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| список |  |

### 7.4. Анонимные

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 ([ст.23](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=25#a25) Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| список |  |

### 7.5. Повторные

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  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 3 лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление) ([абз.12](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=159#a159) ст.1 Закона № 300-З). |

При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=96#a96) ст.21 Закона № 300-З).

Повторным обращениям заявителей при их поступлении в государственный орган, иную организацию присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс ([п.13](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=38#a38) Положения).

Повторные обращения могут регистрироваться в той же регистрационно-контрольной форме, в которой были зарегистрированы первоначальные и последующие обращения, или на них может быть заведена отдельная регистрационно-контрольная форма. Это зависит от установленного в организации порядка для регистрации повторный обращений (когда им присваивается регистрационный индекс первоначального обращения или очередной регистрационный индекс).

Повторное обращение, переписка по которому с автором этого обращения прекращена, также подлежит регистрации (ч.19-20 гл.4 Методических рекомендаций).

|  |
| --- |
|  |

### 7.6. Коллективные

|  |  |
| --- | --- |
| справочно | Справочно  Коллективное обращение - обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам) ([абз.11](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=166#a166) ст.1 Закона № 300-З). |

Коллективные обращения 30 и более заявителей в организации по вопросам, входящим в их компетенцию, подлежат рассмотрению с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

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 (пп.[2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=199#a199), 3 ст.22 Закона № 300-З).

### 7.7. Обращения, затрагивающие персональные данные

Случаи (правовые основания), когда для обработки персональных данных согласие не требуется, перечислены в ст.[6](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=456009&a=24#a24) и [8](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=456009&a=7#a7) Закона от 07.05.2021 № 99-З «О защите персональных данных». При наличии хотя бы одного из этих правовых оснований обработка персональных данных будет осуществляться без согласия субъекта персональных данных.

Обработка осуществляется без согласия субъекта персональных данных в том числе в случаях, когда это является необходимым для выполнения обязанностей (полномочий), предусмотренных законодательными актами, в частности, согласно [Закону](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=7#a7) № 300-З.

Так, организации, ИП обязаны принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений. В письменных ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, ИП и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными).

Если обращение содержит запрос информации, относящейся к персональным данным гражданина, а не к общему порядку применения дисциплинарного взыскания, то требуется получение согласия физического лица на предоставление таких данных ([ст.5](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=456009&a=23#a23) Закона № 99-З).

|  |
| --- |
|  |

## 8. Оставление обращений без рассмотрения по существу

### 8.1. Письменные

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

• обращения не соответствуют требованиям, установленным пп.[1-6](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=2#a2) ст.12 Закона № 300-З;

• обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

• обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества 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;

• с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Решение **об оставлении** письменного обращения **без рассмотрения** по существу принимают руководитель организации, индивидуальный предприниматель, к которым поступило обращение, или уполномоченное ими должностное лицо (пп.[1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=3#a3), 3 ст.15 Закона № 300-З).

### 8.2. Устные

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 ([п.2](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=82#a82) ст.15 Закона № 300-З).

## 9. Контроль за исполнением обращений

Контроль за рассмотрением обращений заявителей завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме.

Решение о снятии с контроля обращений принимают руководители государственных органов, иных организаций, индивидуальные предприниматели или уполномоченные ими должностные лица ([п.17](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=40#a40) Положения).

Контроль за рассмотрением обращений заявителей в организациях ведется с использованием автоматизированной (электронной) системы контроля, либо РКК, либо журналов (ч.46 гл.6 Методических рекомендаций).

## 10. Обжалование ответов на обращения

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

**Вышестоящая организация** при поступлении к ней 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 (пп.[1](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=140#a140), 2 ст.20 Закона № 300-З).

Предписание оформляется в соответствии с нормативными правовыми актами в сфере архивного дела и делопроизводства. Предписания регистрируются в соответствии с принятой системой регистрации документов в государственном органе, иной организации ([п.19](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=228929&a=52#a52) Положения).

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 ([п.3](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=216929&a=110#a110) ст.20 Закона № 300-З).

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Возможность обжалования ответа на обращение в суд предусмотрена лишь после обжалования в вышестоящую организацию. |

|  |  |
| --- | --- |
| список |  |

## 13. Ответственность

### Административная ответственность за нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Статья КоАП | Вид нарушения | Размер штрафа, базовая величина |
| [10.10](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=447159&a=92#a92) | 1. Отказ в приеме обращения гражданина, индивидуального предпринимателя или юридического лица. 2. Нарушение установленных сроков рассмотрения такого обращения. 3. Непринятие в пределах своей компетенции мер по восстановлению нарушенных прав, свобод и (или) законных интересов заявителя | До 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| внимание | Обратите внимание!  Трудовой договор, заключенный на неопределенный срок, а также срочный трудовой договор до истечения срока его действия могут быть расторгнуты нанимателем **в случае неоднократного (2 и более раза в течение 6 месяцев) нарушения установленного законодательством порядка рассмотрения обращений граждан и юридических лиц**, а также неправомерного отказа в рассмотрении относящихся к компетенции соответствующего государственного органа обращений граждан и юридических лиц ([п.9](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=33380&a=9443#a9443) ст.42 ТК). |

Кроме того, **вышестоящий орган** по каждому случаю ненадлежащего рассмотрения подчиненными или входящими в его состав (систему) организациями обращений направляет их руководителю представление **о привлечении должностных лиц**, допустивших нарушение порядка рассмотрения обращений, **к дисциплинарной ответственности**, а при выявлении в течение года повторного нарушения этими должностными лицами порядка рассмотрения обращений - представление о применении к данным лицам более строгой меры дисциплинарного взыскания вплоть до освобождения от занимаемой должности ([п.11](file:///C:\Users\Admin\Downloads\tx.dll%3fd=106506&a=10#a10) Указа № 498).

*Исключительное право на данный авторский материал принадлежит ООО «Профессиональные правовые системы»*