[Общая информация](http://stepanovka.bdu.su/2014/11/28/obshhaya-informaciya-3/%22%20%5Co%20%22Permalink%20to%20%D0%9E%D0%B1%D1%89%D0%B0%D1%8F%20%D0%B8%D0%BD%D1%84%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F). ***Обращение граждан***

Понятие, формы и виды обращений.

1. [Порядок работы с обращениями граждан](http://bip-ip.com/tag/poryadok-rabotyi-s-obrashheniyami-grazhdan/).
2. [Ответственность за нарушения](http://bip-ip.com/tag/otvetstvennost-za-narusheniya/), связанные с обращением граждан.

**Понятие,**[**формы и виды обращений граждан**](http://bip-ip.com/tag/formyi-i-vidyi-obrashheniy-grazhdan/)**.**

Обращение граждан наряду с республиканскими и местными собраниями, референдумом, правотворческой и законодательной инициативы являются одной из прямой форм демократии, предусмотренных действующей Конституцией РБ, т.е. являются формой непосредственного участия граждан в принятии решений на республиканском и местном уровне.

В настоящее время действует федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан в Российской Федерации».

Указанные законы распространяют свое действие на обращение физических и юридических лиц, за исключением обращений, подлежащих рассмотрению, в порядке конституционного судопроизводства, а также гражданского, административного и уголовного законодательства. Данный закон не распространяется на переписку государственных органов и должностных лиц.

Под обращением понимают индивидуальное или коллективное заявление, предложение или жалобу, которые изложены в письменной, электронной и устной форме. Формами представления обращений, таким образом, являются:

1. Индивидуальная и коллективная.
2. Первичная и повторная.
3. Имеющая адресата и анонимная.
4. Письменная, электронная и устная.

Видами обращений являются следующие:

1. Предложения – это рекомендация по улучшению деятельности органов и организаций, иных лиц, совершенствованию правового регулирования государственной и общественной жизни, а также и решение иных вопросов в экономической, социально-культурной и административно-политической сферах деятельности.
2. Заявление – это ходательство о содействии в реализации прав, свобод и законных интересов заявителя, которое не связанно с их нарушением, а также сообщение о нарушении законодательства и недостатков в работе государственных органов, иных организаций и индивидуальных предприятий.
3. Жалоба – требование о восстановлении прав, свобод и законных интересов заявителя, нарушенных действиями или бездействием должностных лиц государственных органов, иных организаций и граждан.

Под анонимным обращением понимают обращение, в котором не указаны Ф.И.О. заявителя, либо данные о его месте жительства, работы или учебы либо отсутствует личная подпись. В соответствии со ст.40 Конституции и действующим законом правом на обращение обладает любое лицо, независимо от его отношения к гражданству РБ и места нахождения.

Граждане и иные лица реализуют право на обращение лично через свои зарегистрированные органы либо через своих представителей, при чем один вариант обращения не исключает все остальные варианты обращения.

Право на обращение реализуется гражданами добровольно. Должностные лица и иные работники государственных органов и организаций не имеют право разглашать сведения, ставшие им известными из обращения граждан или при работе с обращениями, если данные сведения касаются личной жизни граждан, а также государственных секретов, коммерческой или иной охраняемой законом тайной.

Не являются разглашением сведений, указанных выше, если подобное происходит по требованию органов дознания, предварительного следствия или суда и иных предусмотренных случаях законодательством. Не допускается ущемление прав, свобод и законных интересов граждан, их представителей и членов семей в связи с направленными ими обращений в государственные и иные организации.

Заявители имеют право:

1. Подавать обращения и излагать свои доводы должностным лицам.
2. Знакомиться с материалами, которые непосредственно относятся к рассмотрению обращения (за исключением информации, охраняемой законом).
3. Представлять дополнительные [документы](http://bip-ip.com/tag/dokumentyi/) или сведения, либо обращаться с просьбой о предоставлении подобных документов (если это не противоречит условию защиты охраняемой законом информации).
4. Отозвать свое обращение до его рассмотрения по существу.
5. Получать ответы на обращение в сроки, установленные законом.
6. Обжаловать в установленном порядке ответы на обращение или отказы рассмотреть обращение по существу.
7. Иные права, предусмотренные законом.

Обязанности заявителей:

1. Соблюдать требования законодательства.
2. Вежливо и корректно относиться к работникам органов и организаций (в том числе не допускать оскорбительных и нецензурных выражений).
3. Своевременно информировать органы и организации, рассматривающие обращение, об изменении своего места жительства и пребывания.
4. Исполнять иные обязанности, предусмотренные законом.

Обязанности органов и организаций, рассматривающих обращение:

1. Обеспечивать внимательное, ответственное и доброжелательное отношение к заявителю.
2. Не допускать формализма, бюрократизма, грубости и неуважения к заявителям.
3. Принимать меры для полного, объективного, всестороннего и своевременного рассмотрения обращений.
4. Принимать законные и обоснованные решения.
5. Информировать заявителей о принятых решениях (в установленные законом сроки).
6. Принимать меры в рамках своей компетенции по восстановлению прав, свобод и законных интересов граждан.
7. Обеспечивать контроль за исполнение принятых решений.
8. Решать вопросы о привлечении к ответственности лиц, виновных в нарушении прав, свобод и законных интересов граждан (в установленном законом порядке).
9. Разъяснять заявителю порядок обжалования ответов и отказов на обращение.
10. Исполнять иные обязанности, предусмотренные законом.

Приведенные выше [права и обязанности](http://bip-ip.com/tag/prava-i-obyazannosti/) заявителя, обязанности органов и организаций является новеллой белорусского законодательства и присутствует в законе, который вступает в действие в январе 2012года.

**Порядок работы с обращением граждан.**

Основными требованиями, которые предъявляются к обращениям граждан и юридическим лицам являются:

1. Обращения подаются на государственных языках РБ.
2. Письменные обращения должны содержать:
	1. Наименование или адрес организации или должность лица, к которому направляется обращение.
	2. Ф.И.О. либо инициалы гражданина.
	3. Адрес места жительства (нахождения) или место учебы (работы).
	4. Изложение сути обращения.
	5. Личная подпись гражданина.

В случае обращения юридического лица следует указывать его полное название и адрес, фамилия, инициалы и должность должностного лица, а также личную подпись руководителя заверить печатью.

В соответствии с законом подача заявлений и предложений сроками не ограничено, а жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении своих прав и законных интересов. Указанный срок в случае его пропуска по уважительной причине, подтвержденной соответствующими документами, подлежит восстановлению по решению руководителя органа или организации, в которых рассматривается жалоба.

В соответствии с законом обращение физических и юридических лиц должны быть поданы в органы или организации, к компетенции которых относятся решение вопросов, изложенных в обращении.

В случае направления или поступления обращения в орган или организацию, в компетенцию которых не входит решение изложенных в обращении вопросов, то данные структуры в течение 5 дней должны направить обращение для рассмотрения в органы или организации в соответствии с их компетенцией, кроме того они обязаны уведомить заявителя, в указанный выше срок, в какой орган или организацию и в каком порядке ему следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

В случае, если обращение содержит информацию о готовящимся, совершенном или совершаемом преступлении, а также ином правонарушении, то данные обращения должны быть в пятидневный срок направлены в правоохранительные и иные государственные органы для оперативного реагирования. При рассмотрении устных обращений, которые направляются в органы или организации во время личного приема должностным лицом заявителя в порядок обращения в организацию, компетенцию рассмотреть изложенные вопросы, разъясняется должностным лицом непосредственно в течение личного приема.

Анонимное обращение в общем случае не рассматриваются, однако, исключение составляют те из них, которые содержат сведения о совершенном, совершаемом или готовящемся преступлении.

В соответствии с законом запрещено направлять жалобы, поступившие в органы или организации на рассмотрение тем органом и должностным лицом, действие которых обжалуется заявителем.

Общим сроком рассмотрение обращений является один месяц со дня регистрации обращения в органе или организации, его получивших. Сроки могут исчисляться как в календарных днях, так и в месяцах. Для обращений, направленных в международные организации, срок рассмотрения обращения может быть увеличен до 6 месяцев. Срок рассмотрения обращений истекает в соответствующее число последнего месяца рассмотрения, в том случае, если в месяце нет соответствующего числа, то в последний день этого месяца, а если последний день срока рассмотрения приходится на нерабочий день, то последним днем считается следующий за ним рабочий день.

В течение указанного срока орган или организация, их должностные лица должны предоставить письменный ответ заявителю, а в том случае, если работа с обращением требует дополнительного срока, должностное лицо письменно уведомляет заявителя о дополнительном сроке рассмотрения продолжительностью до одного месяца.

Для жалоб установлены более краткие сроки, продолжительностью до двух недель. Это связано с необходимостью оперативной и эффективной защиты нарушенных прав и свобод граждан и иных лиц. В том случае, если рассмотрение жалобы требует дополнительного изучение материала, то допускается увеличить срок рассмотрения до месяца, о чем заявитель должен быть уведомлен в течение первых двух недель.

В том случае, если ответ на первичное обращение физического или юридического лица не удовлетворяет заявителя, а также если он не соответствует требованиям своевременности, полноты и правдивости информации, то физическое или юридическое лицо может обжаловать данный ответ на обращение. Жалоба направляется в вышестоящую организацию, информацию о которой должен предоставить орган или организация, рассмотревший первичное обращение. В том случае, если ответ вышестоящей организации не удовлетворяет заявителя, он имеет право обжаловать ответ в суд. Жалобы в суд направляются также в случае отсутствия вышестоящей организации после первичного рассмотрения обращения.

На ряду с жалобой физическое или юридическое лицо может направить повторное обращение, в том случае, если считает, что не получил ответа по существу. Однако орган, рассмотревший обращение гражданина или иного лица, в случае отсутствия в повторном обращении новой информации об обстоятельствах, связанных с существом вопроса, может дать ответ заявителю о невозможности предоставить ему иную информацию и заявить о прекращении переписки с заявителем. Подобное прекращение переписки может стать самостоятельным поводом для обжалования, в том числе в судебном порядке.

Все вышеуказанные процедуры распространяются, в том числе и на электронные обращения по средством электронной почты или сети Интернет.

**Ответственность за нарушения, связанные с обращением граждан.**

Государственные и иные органы или организации, их должностные лица несут предусмотренную законом ответственность за нарушение порядка работы с обращениями и рассмотрение обращений граждан и иных лиц. Данная ответственность предусмотрена Кодексом об административных правонарушениях и УК. С другой стороны предусмотренная ответственность для заявителей, если в поданных ими обращениях содержится клевета или оскорбление, либо если они совершают противоправные деяния при подаче и в процессе рассмотрении обращений.

В целях совершенствования работы с обращениями органы и организации, их должностные лица обязаны изучать, анализировать и систематизировать вопросы, содержащиеся в обращениях, а также данные о количестве и характере обращений и принятые по ним решений. Полученные данные должны размешаться на официальных сайтах органов и организаций, в их информационных биллютенях. Там же могут быть размещены ответы на наиболее часто задаваемые вопросы. Контроль за соблюдением законодательства об обращении граждан обязаны осуществлять должностные лица и вышестоящие организации, а надзор соблюдения законодательства уполномочены осуществлять государственные контрольно-надзорные органы. Закон предусматривает гражданско-правовую ответственность, которая предполагает возмещение ущерба гражданам и иным лицам в связи с нарушением их прав при рассмотрении обращений. С другой стороны расходы, понесенные органами и организациями, связанные с проверкой обращений, которые содержат заведомо ложные сведения, могут быть взысканы с граждан – недобросовестных заявителей. И в том, и в другом случае возмещение ущерба осуществляется в судебном порядке.

* **Сроки ответа на обращения**

**Сроки предоставления информации по запросам государственными органами и органами местного самоуправления**

Статья 18.  Федерального закона Российской Федерации от 9 февраля 2009 г. N 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»  под названием «Запрос информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления», гласит следующее:

1. Пользователь информацией имеет право обращаться в государственные органы, органы местного самоуправления с запросом как непосредственно, так и через своего представителя, полномочия которого оформляются в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2. В запросе указываются почтовый адрес, номер телефона и (или) факса либо адрес электронной почты для направления ответа на запрос или уточнения содержания запроса, а также фамилия, имя и отчество гражданина (физического лица) либо наименование организации (юридического лица), общественного объединения, государственного органа, органа местного самоуправления, запрашивающих информацию о деятельности государственных органов, органов местного самоуправления. Анонимные запросы не рассматриваются. В запросе, составленном в письменной форме, указывается также наименование государственного органа или органа местного самоуправления, в которые направляется запрос, либо фамилия и инициалы или должность соответствующего должностного лица.

3. При составлении запроса используется государственный язык Российской Федерации. Использование при составлении запроса в государственный орган или орган местного самоуправления республики в составе Российской Федерации государственного языка этой республики определяется законодательством данной республики. Возможность использования при составлении запроса в государственный орган субъекта Российской Федерации или орган местного самоуправления других языков народов Российской Федерации определяется законодательством субъекта Российской Федерации.

4. В случае поступления в государственный орган или орган местного самоуправления запроса, составленного на иностранном языке, этот запрос может быть рассмотрен в порядке, установленном соответствующим органом.

5. Запрос, составленный в письменной форме, подлежит регистрации в течение трех дней со дня его поступления в государственный орган, орган местного самоуправления. Запрос, составленный в устной форме, подлежит регистрации в день его поступления с указанием даты и времени поступления.
6. Запрос подлежит рассмотрению в тридцатидневный срок со дня его регистрации, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации. В случае, если предоставление запрашиваемой информации невозможно в указанный срок, в течение семи дней со дня регистрации запроса пользователь информацией уведомляется об отсрочке ответа на запрос с указанием ее причины и срока предоставления запрашиваемой информации, который не может превышать пятнадцать дней сверх установленного настоящим Федеральным законом срока для ответа на запрос.

7. Если запрос не относится к деятельности государственного органа или органа местного самоуправления, в которые он направлен, то в течение семи дней со дня регистрации запроса он направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено предоставление запрашиваемой информации. О переадресации запроса в этот же срок сообщается направившему запрос пользователю информацией. В случае, если государственный орган или орган местного самоуправления не располагает сведениями о наличии запрашиваемой информации в другом государственном органе, органе местного самоуправления, об этом также в течение семи дней со дня регистрации запроса сообщается направившему запрос пользователю информацией.

8. Государственные органы, органы местного самоуправления вправе уточнять содержание запроса в целях предоставления пользователю информацией необходимой информации о деятельности указанных органов.

9. Требования настоящего Федерального закона к запросу в письменной форме и ответу на него применяются к запросу, поступившему в государственный орган, орган местного самоуправления по сети Интернет, а также к ответу на такой запрос.