**ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН**

**ПРИ ОСУЩЕСТВЛЕНИИ ИМИ ОБРАЩЕНИЙ**

**(Закон Республики Беларусь 18 июля 2011 г. № 300-З**

**«Об обращениях граждан и юридических лиц»)**

**Обращение** – индивидуальные или коллективные заявление, предложение, жалоба, изложенные в письменной, электронной или устной форме;

**заявление** – ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц) (далее, если не определено иное, – организация), индивидуальных предпринимателей;

**предложение** – рекомендация по улучшению деятельности организаций, индивидуальных предпринимателей, совершенствованию правового регулирования отношений в государственной и общественной жизни, решению вопросов экономической, политической, социальной и других сфер деятельности государства и общества;

**жалоба** – требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее, если не определено иное, – гражданин);

**заявитель** – гражданин или юридическое лицо, подавшие (подающие) обращение.

**ПРАВО ЗАЯВИТЕЛЕЙ НА ОБРАЩЕНИЕ**

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.

Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь, законами и международными договорами Республики Беларусь.

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

**ПРАВА ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

Заявители имеют право:

подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рас-смотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

получать ответы (уведомления) на обращения;

обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

осуществлять иные права, предусмотренные актами законодательства.

**ОБЯЗАННОСТИ ЗАЯВИТЕЛЕЙ**

Заявители обязаны:

соблюдать требования Закона;

подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;

вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения;

исполнять иные обязанности, предусмотренные законодательными актами.

**СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ**

Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

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

**РАСХОДЫ, СВЯЗАННЫЕ С РАССМОТРЕНИЕМ ОБРАЩЕНИЙ**

Обращения рассматриваются без взимания платы.

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.

**СРОКИ ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ**

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.

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

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

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

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

**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 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.

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.

Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.

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

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, а также индивидуального предпринимателя могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.