**Консультация юриста:
Жалуйтесь! Это просто!**

[**http://zapraudu.info/2011/09/консультация-юриста-жалуйтесь-это-пр/**](http://zapraudu.info/2011/09/%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D1%81%D1%83%D0%BB%D1%8C%D1%82%D0%B0%D1%86%D0%B8%D1%8F-%D1%8E%D1%80%D0%B8%D1%81%D1%82%D0%B0-%D0%B6%D0%B0%D0%BB%D1%83%D0%B9%D1%82%D0%B5%D1%81%D1%8C-%D1%8D%D1%82%D0%BE-%D0%BF%D1%80/)

**22 января 2012 года вступит в силу Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», систематизирующий законодательство в области обращений граждан и юридических лиц в государственные органы, государственные и иные организации, к индивидуальным предпринимателям.**

В сравнении с настоящим порядком Закон содержит изменения и дополнения, есть нововведения:

Руководителям госорганов, иных организаций предоставлено право применять при личном приеме граждан, их представителей, а также представителей юридических лиц технические средства (производить аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку). Однако заявитель должен быть уведомлен об этом до начала личного приема.

Как же без интернета в XXI веке? Наконец-то урегулирован порядок составления и рассмотрения электронных обращений, поступающих на адреса электронной почты либо размещенных на официальных сайтах организаций. Электронные обращения должны будут содержать те же сведения, что и письменные обращения, но вместо личной подписи необходимо будет указывать адрес электронной почты заявителя.

Электронные обращения, поступившие в госорганы и государственные организации, будут рассматриваться в порядке, установленном для письменных обращений, но с некоторыми особенностями; в иные организации – по решению руководителя организации в определяемом им порядке.

Ответы на электронные обращения, а в необходимых случаях уведомления о продлении сроков их рассмотрения будут направляться на указанные адреса электронной почты. Письменный ответ (письменные уведомления) на электронное обращение будет составляться в том случае, если:

* заявитель просит направить письменный ответ (письменное уве­домление);
* в электронном обращении отсутствует адрес электронной почты;
* руководителем госоргана или иной государственной организации, рассматривающих электронные обращения, либо уполномоченным им лицом принято решение о направлений письменного ответа (письменного уведомления).

Установлены требования к письменным ответам на письменные обращения: они должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей. Стоит обратить внимание, что ответы должны будут составляться на языке обращения (русском или белорусском).

Такие же требования будут предъявляться к ответам госорганов, государственных организаций на электронные обращения.

Организации, в которые поступит письменное обращение по вопросам, не относящимся к их компетенции, будут вправе оставить его без рассмотрения по существу. При этом не нужно будет перенаправлять подобные обращения в организации в соответствии с компетенцией, как это требуется сейчас. О принятом решении необходимо будет уведомить заявителя в пятидневный срок, вернуть ему оригиналы документов, приложенных к обращению, а также разъяснить, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения изложенных в обращении вопросов.

Определен единый срок для рассмотрения письменных обращений (в том числе, записей в книге замечаний и предложений) – не позднее 15 дней, а если требуется дополнительное изучение и проверка – не более одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Сохранен существующий обязательный досудебный порядок обжалования ответов на обращение (решений об оставлении обращения без рассмотрения по существу) организаций, подчиненных госоргану, иным организациям или входящим в их состав (систему): в суд можно будет обращаться только после обжалования в вышестоящий орган (организацию). Однако обжаловать в суд ответ вышестоящего органа (организации) будет можно, только если он принял новое решение, относящееся к его компетенции. В противном случае в суд следует обжаловать ответ той организации, которая изначально его давала. Для сравнения: в настоящее время в суде может быть обжаловано любое решение вышестоящего органа (организации), даже если он поддерживает ранее принятое решение.

Персональную ответственность за ненадлежащую работу с обращениями, как и сейчас, будут нести руководители организаций, индивидуальные предприниматели. Стоит напомнить, что за нарушение законодательства об обращениях граждан и юридических лиц предусмотрена административная (штраф от 4 до 20 базовых величин), а за преследование граждан за критику – уголовная ответственность.

«Под лежачий камень вода не течет»! Жалуйтесь и защищайте свои права и законные интересы.

*Иван Титов, zapraudu.info*