

**ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «ГОСТИНИЦА «МОГИЛЕВ»**

**ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ И НАПРАВЛЕНИЯ ИХ ДЛЯ РАССМОТРЕНИЯ В СООТВЕТСТВИИ С КОМПЕТЕНЦИЕЙ:**

Электронные обращения направляются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц – обращения.бел

**ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

направляются по почтовому адресу ОАО «Гостиница «Могилев»: 212030 г.Могилев, проспект Мира, дом 6, понедельник-пятница с 08.00 до 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 14.00.

Телефон приемной +375 222 72-41-71

**УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

рассматриваются в ходе личного приема руководством ОАО «Гостиница «Могилев» по адресу г.Могилев, проспект Мира, д.6 в установленное графиком личного приема время.

Телефон приемной +375 222 72-41-71

**ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**18 июля 2011 г. № 300-З**

**Об обращениях граждан и юридических лиц**

**Статья 1. Основные термины, используемые в Законе, и их определения**

Для целей Закона используются следующие основные термины и их определения:

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);

государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) – информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

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

письменное обращение – обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений;

электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений;

устное обращение – обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема;

индивидуальное обращение – обращение одного заявителя;

коллективное обращение – обращение двух и более заявителей по одному и тому же вопросу (нескольким вопросам);

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 трех лет со дня поступления в организацию, к индивидуальному предпринимателю первоначального обращения, если на первоначальное обращение заявителю был дан ответ (направлено уведомление);

книга замечаний и предложений – документ единого образца, предназначенный для внесения замечаний (заявлений и жалоб) (далее, если не определено иное, – замечания) и (или) предложений о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

**Статья 3. Право заявителей на обращение**

1. Граждане Республики Беларусь реализуют право на обращение путем подачи (внесения):

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации;

замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги.

Юридические лица Республики Беларусь, индивидуальные предприниматели реализуют право на обращение путем подачи:

письменных (за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений) и устных обращений в организации;

электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации.

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

3. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц, наносить ущерб национальной безопасности и интересам общества и государства, создавать препятствия законной деятельности организаций.

**Статья 4. Представительство заявителей при реализации права на обращение**

1. Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей. Личное участие граждан при подаче и рассмотрении обращений не лишает их права иметь представителей, равно как и участие представителей не лишает граждан права на личное участие при подаче и рассмотрении обращений.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Устные обращения недееспособных граждан излагаются на личном приеме их законными представителями.

Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей (далее, если не определено иное, – представитель юридического лица).

2. Представители заявителей при подаче и рассмотрении обращений могут совершать действия, право на осуществление которых имеют заявители, в пределах предоставленных им полномочий.

3. Представители заявителей осуществляют свои полномочия на основании актов законодательства, либо актов уполномоченных на то государственных органов, либо доверенности, оформленной в порядке, установленном гражданским законодательством.

**Статья 7. Права заявителей**

Заявители имеют право:

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

знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;

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;

применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием;

осуществлять иные права, предусмотренные Законом и иными актами законодательства.

**Статья 8. 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 Законом и иными законодательными актами.

**Статья 10. Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией**

1. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), посредством почтовой связи, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Электронные обращения подаются в порядке, установленном статьей 25 Закона.

2. Обращения подаются в организации, индивидуальным предпринимателям, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

3. Организации при поступлении к ним письменных обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти 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, 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.

Письменные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

4. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции организации, в которой проводится личный прием, соответствующие должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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 для письменных обращений.

5. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

6. Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

**Статья 11. Сроки подачи обращений**

1. Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

2. 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.

**Статья 12. Требования, предъявляемые к обращениям**

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

2. Письменные обращения граждан, за исключением указанных в пункте 4 настоящей статьи, должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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).

3. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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.

4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

5. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

**Статья 13. Прием и регистрация обращений**

1. Обращения, поданные в порядке, установленном Законом, подлежат обязательному приему и регистрации. Отказ в приеме обращений не допускается.

При подаче заявителем нескольких идентичных обращений или обращений, содержащих уточняющие (дополняющие) документы и (или) сведения, до направления ответа (уведомления) на первоначальное обращение на такие обращения может направляться общий ответ (уведомление) в сроки, установленные Законом для рассмотрения первоначально поступившего обращения. В этом случае указанные обращения учитываются как одно обращение.

2. Порядок ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

**Статья 14. Рассмотрение обращений по существу**

1. Письменные 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 им направлены письменные ответы.

В ответах на письменные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация.

Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

Если ответ по существу вопроса, изложенного в обращении, не может быть дан без предоставления информации, распространение и (или) предоставление которой ограничено, заявителю направляется письменный ответ с сообщением о невозможности предоставления ему такой информации.

2. 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.

3. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

**Статья 15. Оставление обращений без рассмотрения по существу**

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

обращения не соответствуют требованиям, установленным пунктами 1–6 статьи 12 Закона, требованиям, установленным законодательством о конституционном судопроизводстве;

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 реализуемых 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;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

2. 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 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;

заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;

обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.

3. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимают руководитель организации, индивидуальный предприниматель, к которым поступило обращение, или уполномоченное ими должностное лицо.

4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 настоящей статьи, статьей 23, частью четвертой пункта 1 статьи 24 Закона, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 настоящей статьи, за исключением случая, предусмотренного частью четвертой пункта 1 статьи 24 Закона, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

5. 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.

**Статья 16. Отзыв обращения**

1. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

2. В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

**Статья 17. Сроки при рассмотрении обращений**

1. 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.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, исчисляется в месяцах или календарных днях, если иное не установлено Законом.

Срок рассмотрения обращений, направленных в соответствии с частью первой пункта 3 статьи 10 Закона в организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией, исчисляется со дня, следующего за днем регистрации обращений в этих организациях.

Сроки рассмотрения замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений индивидуального предпринимателя, а также обращений, направленных депутату Палаты представителей, члену Совета Республики Национального собрания Республики Беларусь, депутату местного Совета депутатов, которые отсутствуют в связи с отпуском, временной нетрудоспособностью, служебной командировкой, исчисляются со дня, следующего за днем окончания отпуска, временной нетрудоспособности, служебной командировки.

2. Срок рассмотрения обращений, исчисляемый месяцами, истекает в соответствующее дню регистрации обращения 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.

3. 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.

**Статья 18. Требования к письменным ответам (уведомлениям) на письменные обращения**

1. 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.

2. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения подписываются руководителем организации, индивидуальным предпринимателем или уполномоченными ими должностными лицами.

**Статья 19. Расходы, связанные с рассмотрением обращений**

1. Обращения рассматриваются без взимания платы.

2. 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.

3. Порядок расчета расходов, указанных в пункте 2 настоящей статьи, устанавливается Советом Министров Республики Беларусь.

**Статья 20. Обжалование ответов на обращения**

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

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается в организациях в общедоступных местах (на информационных стендах, табло и (или) иным способом), а также на официальных сайтах организаций в глобальной компьютерной сети Интернет.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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

6. 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.

**Статья 21. Рассмотрение повторных обращений**

1. При оставлении в соответствии с абзацами третьим, четвертым или шестым пункта 1 статьи 15 Закона повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается.

2. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

**Статья 22. Рассмотрение коллективных обращений**

1. Коллективные обращения рассматриваются в порядке, установленном Законом.

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

3. 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.

**Статья 23. Рассмотрение анонимных обращений**

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.

**Статья 24. Рассмотрение замечаний и (или) предложений, внесенных в книгу замечаний и предложений**

1. Книга замечаний и предложений ведется в организации, у индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги в сферах, определяемых Советом Министров Республики Беларусь.

Книга замечаний и предложений также ведется в обособленном подразделении организации, указанной в части первой настоящего пункта, которое расположено вне места ее нахождения, и в местах реализации товаров, выполнения работ, оказания услуг организациями, индивидуальными предпринимателями, указанными в части первой настоящего пункта.

В книгу замечаний и предложений вносятся замечания и (или) предложения о деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, качестве реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг.

Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности организации, индивидуального предпринимателя, реализующих товары, выполняющих работы, оказывающих услуги, не касающиеся качества реализуемых товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

2. Организация, индивидуальный предприниматель обязаны предъявлять книгу замечаний и предложений по первому требованию заявителя.

3. Отказ организации в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в вышестоящую организацию.

Отказ в предоставлении книги замечаний и предложений после обжалования в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

Отказ организации, не имеющей вышестоящей организации, или индивидуального предпринимателя в предоставлении книги замечаний и предложений может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

4. Сведения о результатах рассмотрения замечаний и (или) предложений, а также отметка о направленном заявителю ответе вносятся организацией, индивидуальным предпринимателем в книгу замечаний и предложений.

Копия ответа заявителю хранится вместе с книгой замечаний и предложений.

5. Книга замечаний и предложений выдается, ведется и хранится в порядке, установленном Советом Министров Республики Беларусь.

**Статья 25. Рассмотрение электронных обращений**

1. Электронные обращения подаются в государственные органы и иные государственные организации посредством системы учета и обработки обращений и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных настоящей статьей.

Предоставление государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно. Использование информационных ресурсов (систем) государственных органов и иных государственных организаций в целях функционирования системы учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Предоставление информации об обращениях из системы учета и обработки обращений без согласия граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, допускается для целей рассмотрения обращений этих граждан, их представителей или юридических лиц вышестоящим организациям, а также другим государственным органам и иным государственным организациям в случаях, предусмотренных законодательными актами.

Порядок внесения государственными органами и иными государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений, порядок предоставления государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям информации из этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

Владелец системы учета и обработки обращений и ее оператор, обеспечивающий в том числе технические условия для функционирования системы учета и обработки обращений, определяются Советом Министров Республики Беларусь.

2. Электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым–четвертым пункта 2 либо абзацами вторым–пятым пункта 3 статьи 12 Закона.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении требований, установленных частями первой–третьей настоящего пункта, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 Закона.

3. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случая, предусмотренного частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

**Статья 26. Ответственность за нарушение порядка рассмотрения обращений**

За нарушение порядка рассмотрения обращений организации, их должностные лица, индивидуальные предприниматели и их работники несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

**Статья 27. Ответственность заявителей за нарушение законодательства при подаче и рассмотрении обращений**

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.