

ТИПИЧНЫЕ КОРРУПЦИОННО-РИСКОВАННЫЕ СИТУАЦИИ В РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН

- невнимательное, формальное рассмотрение обращений;
- отсутствие книги замечаний и предложений;
- несоблюдение графика приема граждан;
- невозможность попасть на прием;
- отсутствие предварительной записи граждан на прием и записи на прием по телефону или с помощью электронных средств связи;
- истребование у граждан документов, сведений, предоставление которых не предусмотрено актами законодательства (за исключением паспорта или иного удостоверяющего личность документа);
- необоснованное направление граждан в другие организации за получением дополнительных сведений при оформлении документов;
- отказ в выдаче справок и других документов;
- неправомерное взимание платы за выдачу справок и других документов;
- нарушение установленных сроков рассмотрения обращений граждан;
- не разъяснение прав и обязанностей заявителей и при необходимости путей решения обозначенных проблем;
- рассмотрение обращений должностными лицами, действия (бездействие) которых граждане обжалуют;
- безответственное, предвзятое, нетактичное поведение, грубость и неуважение к людям должностных лиц, осуществляющих работу с гражданами;

СПОСОБЫ ИХ РАЗРЕШЕНИЯ

В соответствии с Указом Президента Республики Беларусь «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» от 15 октября 2007 г. № 498

1. Решение организации по обращению может быть обжаловано в вышестоящий по отношению к ней в соответствии с ее подчиненностью (подотчетностью) государственный орган, иную организацию (далее – вышестоящий орган). [УдПРБ](#)
2. Решение вышестоящего органа по обращению может быть обжаловано в суд.

**ПОРЯДОК ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН В ГОСУДАРСТВЕННЫЕ ОРГАНЫ, ИНЫЕ ОРГАНИЗАЦИИ (К ДОЛЖНОСТНЫМ ЛИЦАМ).
ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ.**

При устном обращении гражданин должен предъявить документ, удостоверяющий его личность.

Письменное обращение должно содержать:

- наименование и (или) адрес государственного органа, иной организации (должность, фамилию, имя, отчество должностного лица), в которые направляется обращение;
- фамилию, имя, отчество гражданина, данные о его месте жительства и (или) работы (учебы);
- изложение сути обращения (предложения, заявления, жалобы);
- личную подпись гражданина.

К письменным обращениям могут прилагаться копии решений (ответов), принятых (данных) ранее по обращениям должностными лицами государственных органов, иных организаций, а также иные документы, необходимые для рассмотрения обращений.

Письменные обращения, не соответствующие вышеуказанным требованиям, могут быть оставлены без рассмотрения с уведомлением граждан в пятидневный срок о причинах оставления обращений без рассмотрения.

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

- в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- текст обращения не поддается прочтению;

Обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, 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. Анонимные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением обращений, содержащих сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Обращение считается рассмотренным по существу, если в результате его рассмотрения в соответствии с законодательством решены все изложенные в обращении вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав и законных интересов автора обращения и в случае рассмотрения письменного обращения его автору дан письменный ответ.

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в пятидневный срок со дня их регистрации в организации направляются ими в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

ПРАВА ГРАЖДАН ПРИ РАССМОТРЕНИИ ОБРАЩЕНИЙ

Согласно ст. 7 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан» от 18 июля 2011 г. № 300-З при рассмотрении обращений граждане имеют право:

- знакомиться с материалами, связанными с рассмотрением обращений, в той мере, в какой это не затрагивает права других граждан и не противоречит требованиям законодательства Республики Беларусь об охране государственных секретов, коммерческой и (или) иной охраняемой законом тайны;

- отказаться от направленных ими письменных обращений до принятия по ним решений государственными органами, иными организациями (должностными лицами), направив соответствующее письменное заявление в государственные органы, иные организации (должностным лицам);
- обжаловать решения, принятые по их обращениям, в вышестоящие государственные органы, иные организации (вышестоящим должностным лицам) и (или) в суд.