# Информация

**Нормативные документы**

ДИРЕКТИВА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 27.12.2006 N 2 РЕД. ОТ 13.06.2023 » О ДЕБЮРОКРАТИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА И ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ»
ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 18 ИЮЛЯ 2011 г. №300-З «ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ»
УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 15 ОКТЯБРЯ 2007г. № 498 «О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРАХ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»
ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСУБИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 23 ИЮЛЯ 2012 № 667 «О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»
ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ ОТ 12 НОЯБРЯ 2025 г. № 635 «О ВОПРОСАХ, СВЯЗАННЫХ С РАССМОТРЕНИЕ ОБРАЩЕНИЯ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ»

**Порядок рассмотрения обращений**

Обращения подаются заявителями на белорусском или русском языке в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме. Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

**Письменные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, должны содержать:**

- наименование организации либо должность лица, которым направлено обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
- адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

**Письменные обращения юридических лиц должны содержать:**

- наименование организации либо должность лица, которым направлено 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, заверенную печатью юридического лица.

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

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

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

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

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- не содержат личной подписи гражданина (граждан) либо личной подписи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенной печатью юридического лица;
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подаются представителями заявителей, и к ним не прилагаются документы, подтверждающие их полномочия;
- 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 производимых (реализуемых) ими 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.

**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 в ходе личного приема 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 имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

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.