

Порядок рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц

Все поступившие в учреждение письменные и электронные обращения принимает должностное лицо, ответственное за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц.

Поступившие в учреждение письменные и электронные обращения проверяются должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, на соответствие требованиям Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», анализируются по содержанию и тематике, а также на предмет повторности для внесения предложений о направлении обращений в государственные органы, организации для рассмотрения по существу в соответствии с их компетенцией с соблюдением принципа первоначального рассмотрения обращения на местах либо об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

В ходе приема письменных обращений непосредственно от заявителей должностными лицами учреждения в случае необходимости даются разъяснения по вопросам, относящимся к компетенции учреждения. При приеме письменных обращений, поступивших по почте, должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, проводится проверка правильности их доставки, целостности упаковки конвертов и сверка по реестрам заказной корреспонденции. Конверты от поступивших письменных обращений сохраняются в тех случаях, когда только по ним можно установить адрес отправителя или когда дата на оттиске календарного штемпеля служит подтверждением даты их отправки и получения.

Поступившие в учреждение обращения регистрируются должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям.

Обращения, ошибочно доставленные в учреждение, не регистрируются и направляются по назначению, а при невозможности установления адресата возвращаются отправителю с отметкой «Ошибочно доставлено».

При поступлении в учреждение электронных обращений через специальную рубрику сайта «Электронные обращения» создаются их бумажные копии, которые регистрируются в порядке, установленном для регистрации письменных обращений.

При поступлении в учреждение более десяти электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей создаются бумажные копии десяти обращений, которые регистрируются под одним регистрационным индексом.

Устные обращения поступают в учреждение в ходе личных приемов граждан, их представителей, представителей юридических лиц, проводимых директором учреждения и его заместителями.

Письменные обращения и бумажные копии электронных обращений не позднее чем в следующий за днем регистрации рабочий день передаются должностным лицом, ответственным за ведение делопроизводства по обращениям, директору учреждения, а в его отсутствие его заместителю.

Поручения руководства учреждения по рассмотрению обращений излагаются в форме резолюций.

Решение о направлении обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы принимает руководство учреждения.

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

Решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимается руководством учреждения на основании заключений, подготовленных работниками учреждения в соответствии с их компетенцией.

В случае получения письменного заявления об отзыве заявителем обращения решение о прекращении рассмотрения принимается руководством учреждения.

Учреждением возвращаются заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

Решение о том, что анонимное обращение не подлежит рассмотрению, принимается руководством учреждения.

Обращения рассматриваются в сроки, установленные статьей 17 Закона.

Письменные уведомления направляются заявителям в сроки, установленные в статьях 10, 15 и 17 Закона.

Контрольный срок рассмотрения обращения - 15 дней.

Руководством учреждения может быть определен иной контрольный срок рассмотрения обращения.

Коллективные обращения тридцати и более заявителей по вопросам, входящим в компетенцию учреждения, рассматриваются с выездом на место, если иное не вытекает из этих обращений.

Ответы на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, остаются в делопроизводстве учреждения.

Ответственность за выполнение решений, принятых по результатам рассмотрения обращений, возлагается на руководителя учреждения.

Контроль за рассмотрением обращений завершается, если все поставленные в них вопросы рассмотрены, приняты необходимые меры и заявителям даны ответы в письменной, устной или электронной форме, а также направлены уведомления в порядке, установленном в статьях 10, 15 и 21 Закона.