**Обращения граждан и юридических лиц**

**О порядке обращения в ГУ «Центр по обеспечению деятельности бюджетных организаций и государственных органов Толочинского района»**

По вопросам справочно-консультационного характера **можно обратиться на «горячую линию»** по телефону: **8 (02136) 5-29-02** **с 8.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00** (кроме субботы и воскресенья). Работа телефона «горячей линии» с гражданами и юридическими лицами в Государственном учреждении «Центр по обеспечению деятельности бюджетных организаций и государственных органов Толочинского района» (далее – Центр) организована в целях получения гражданами и юридическими лицами ответов в пределах компетенции Центра на вопросы справочно-консультационного характера, связанные с деятельностью Центра.

**Обращения, поступившие на телефон «горячей линии», не подлежат регистрации.**

**Письменные обращения** направляются в Государственное учреждение «Центр по обеспечению деятельности бюджетных организаций и государственных органов Толочинского района» по адресу: 211092, г.Толочин, ул.Энгельса, д. 2.

**Электронные обращения** подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (сайт <https://обращения.бел> )

Каждая 3-я среда второго месяца квартала **с 10.00 до 11.00** руководителем проводится **«прямая телефонная линия» по телефону 8 (02136) 5-04-62.**

**Права заявителей**

* 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 Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) и иными актами законодательства.

**Обязанности заявителей**

* 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.

**Требования, предъявляемые к обращениям**

**1.**Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

**2.** Письменные обращения граждан 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.

**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;
* 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.

**Отзыв обращения**

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

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.

**Обжалование ответов на обращения**

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

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.

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.

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.

**Основные законодательные и нормативные акты**

* [Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11100300) [«Об обращениях граждан и юридических лиц»](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=h11100300)
* [Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=p30700498) [«О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=p30700498)
* [Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786](https://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=c21101786) [«Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей»](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=c21101786)
* [Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 23 июля 2012 г. № 667](https://www.pravo.by/document/?guid=3871&p0=c21200667) [«О некоторых вопросах работы с обращениями граждан и юридических лиц»](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=c21200667)
* [Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=c20500285) [«О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений и внесении изменений и дополнения в некоторые постановления Совета Министров Республики Беларусь»](https://pravo.by/document/?guid=3871&p0=c20500285)