

Порядок рассмотрения обращений граждан и юридических лиц

Обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей поступающие в адрес государственного учреждения образования «Дошкольный центр развития г. Мозыря» (далее ДЦРР г. Мозыря) рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

В ДЦРР г. Мозыря рассматриваются обращения, поступившие:

в письменной форме

в электронной форме

в устной форме в ходе личного приема

Письменные обращения граждан

Письменные обращения могут быть поданы нарочным (курьером), в ходе личного приема, либо направлены посредством почтовой связи по адресу: б. Страконицкий, 7, 247760, г. Мозырь, Гомельской обл.

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Письменные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, 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).

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.

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.

Регистрация обращений и сроки при рассмотрении обращений

Обращения заявителей регистрируются в день их поступления, а обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в ДЦРР г. Мозыря и относящиеся к его компетенции, рассматриваются не позднее 15 календарных дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции ДЦРР г. Мозыря в течение 5 рабочих дней обращение направляется для рассмотрения организации в соответствии с их компетенцией с уведомлением в тот же срок заявителя либо в тот же срок оставляется обращение без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя с указанием причины и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

Письменные обращения оставляются без рассмотрения по существу, если:

- не соответствует требованиям, предъявляемым к обращениям;
- 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 ДЦРР г. Мозыря;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение 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.

Обжалование ответа на обращение

Ответ ДЦРР г. Мозыря на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

Отзыв обращения

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

Электронные обращения

Со 2 января 2023 г. ДЦРР г. Мозыря осуществляет прием и обработку электронных обращений только посредством государственной единой (интегрированной) республиканской системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (обращения.бел).

Электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений.

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.

Электронное обращение гражданина должно 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.

Электронное обращение юридического лица должно 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 местонахождения;
изложение сути обращения;
фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

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.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений (обращения.бел), за исключением случая, когда заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

Обращения, поступившие на адрес электронной почты, регистрации, а также рассмотрению не подлежат, и ответы по ним не направляются.

Рассмотрение обращений, носящих массовый характер

В случае если поступающие обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на официальном сайте ДЦРР г. Мозыря в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

После размещения такой информации на официальном сайте ДЦРР г. Мозыря в глобальной компьютерной сети Интернет, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

Порядок рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема

В ДЦРР г. Мозыря проводится личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в соответствии с графиком, утвержденным приказом начальника отдела образования Мозырского райисполкома.

Предварительная запись на личный прием к руководству ДЦРР г. Мозыря ведется по телефону +375 236 242848.

При устном обращении заявитель должен предъявить документ, удостоверяющий личность. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Должностные лица ДЦРР г. Мозыря, проводящие личный прием, а также работники ДЦРР г. Мозыря, уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ДЦРР г.Мозыря;
обращения в не установленные дни и часы;
когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы;
когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам;
когда заявитель применяет технические средства (аудио и видеозапись, кино-и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;
при не
предъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

При временном отсутствии в день личного приема заведующего ДЦРР г. Мозыря личный прием проводит лицо, исполняющее его обязанности. При временном отсутствии в день личного приема иного должностного лица, проводящего личный прием, заведующий обязан обеспечить своевременное и надлежащее выполнение функций временно отсутствующего должностного лица другим должностным лицом.

Если на день личного приема приходится государственный праздник или праздничный день, объявленный нерабочим, день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.

При проведении личного приема по решению заведующего ДЦРР г. Мозыря могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

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.

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции ДЦРР г. Мозыря требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции ДЦРР г.Мозыря, соответствующие должностные лица ДЦРР г.Мозыря не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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 ДЦРР г.Мозыря;

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.