

## О порядке обращения в государственное учреждение «Браславский социальный пансионат «Озерный»

По вопросам справочно-консультационного характера можно обратиться на "горячую линию" по телефону: 8 (02153) 61 663 с 8.00 до 17.00 (кроме субботы и воскресенья).

Письменные обращения направляются в ГУ «Браславский социальный пансионат «Озерный» по адресу: 211969, Браславский район, д.Заборные Гумна.

Электронные обращения подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (сайт [обращения.бел](http://obrazheniya.bel)). С правилами подачи электронных обращений посредством системы можно ознакомиться [здесь](#).

**Обращения, в том числе о записи на личный прием к руководству пансионата направляются:**

- письменные - по адресу: 211969, Браславский район, д.Заборные Гумна;
- электронные обращения подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (сайт [обращения.бел](http://obrazheniya.bel))

---

### **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;
- 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 в соответствии с их компетенцией;
  - вежливо относиться к работникам организаций, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;
  - своевременно информировать организации 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.