

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации работы с обращениями граждан
и представителей юридических лиц
в Милошевичском лесхозе

1. Настоящее Положение устанавливает порядок работы и ведение делопроизводства с устными, письменными, электронными обращениями граждан, их представителей, и представителей юридических лиц, а также обращений граждан, занесенных в книги замечаний и предложений (далее – обращений) в Милошевичском лесхозе (далее – лесхоз).

2. В лесхозе в установленные дни и часы согласно графика, утвержденного приказом директора лесхоза, проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием), прямые телефонные линии, предварительное консультирование.

3. Информация о времени и месте проведения личного приема, выездного личного приема, прямых телефонных линиях, предварительном консультировании размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, интернет-сайте) лесхоза.

4. Делопроизводство по обращениям граждан и юридических лиц ведется в лесхозе отдельно.

5. Ответственные за ведение делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц, за хранение Журнала регистрации письменных обращений граждан, Журнала регистрации устного приема граждан, Книги замечаний и предложений, за составление и предоставление отчетности «Об обращениях граждан и юридических лиц» в лесхозе определяются приказом директора лесхоза.

6. Обращения подаются заявителями в письменной, электронной форме, или устной форме по вопросам, решение которых относятся к компетенции лесхоза.

7. Замечания и предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь. Книга замечаний и предложений предъявляется по первому требованию заявителя.

8. Письменные обращения граждан должны содержать

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина.

9. Письменные обращения юридических лиц должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его место нахождения;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество 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.

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

11. Электронные обращения подаются посредством информационной системы «Государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учёта и обработки обращений граждан и юридических лиц», расположенной по адресу <https://обращения.бел/>. (ссылка размещена на сайте лесхоза).

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

13. Обращения, поданные в установленном законодательством порядке, подлежат обязательному приему и регистрации. Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. Отказ в приеме обращений не допускается.

14. 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.

15. Должностные лица лесхоза, которым направляется для исполнения обращение, несут персональную ответственность за рассмотрение обращения и подготовку ответа заявителю в установленном законодательством порядке, а также предоставление документов по обращению должностному лицу, ответственному за ведение делопроизводства по обращениям.

16. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

17. Если обращения не относятся к компетенции лесхоза, ответственные должностные лица не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

18. Замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений и не относящиеся к деятельности лесхоза, не касающиеся качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг, оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

19. Анонимные обращения, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

20. Обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу в иных установленных законодательством случаях.

21. Письменные, электронные и обращения, внесенные в книги замечаний и предложений, 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 им направлены письменные ответы.

22. Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением.

23. 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.

24. Письменные ответы могут не направляться заявителям, если для решения изложенных в обращениях вопросов совершены определенные действия (выполнены работы, оказаны услуги) в присутствии заявителей. Результаты рассмотрения указанных обращений по существу оформляются посредством совершения заявителями соответствующих записей на обращениях либо в книге замечаний и предложений, заверяемых подписями заявителей, или составления отдельного документа, подтверждающего совершение этих действий (выполнение работ, оказание услуг).

25. Ответы на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях. На электронные обращения даются письменные ответы в случаях, если:

- заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;
- в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ.

26. В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти

обращений), ответы на такие обращения по решению директора лесхоза могут размещаться на официальном интернет-сайте лесхоза без направления ответов заявителям.

27. Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

28. В случае отзыва заявителем своего обращения лесхоз прекращает рассмотрение этого обращения по существу и возвращает заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

29. Ответ на обращение, решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, отказ в предоставлении книги замечаний и предложений могут быть обжалованы в вышестоящую организацию. Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящей организации размещается в общедоступных местах (на информационных стендах, интернет-сайте) лесхоза.

30. Ответ на обращение, решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, отказ в предоставлении книги замечаний и предложений после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

31. За нарушение порядка рассмотрения обращений должностные лица лесхоза несут ответственность в соответствии с законодательными актами.

32. Подача заявителями обращений, содержащих клевету или оскорбления, либо совершение ими при подаче и рассмотрении обращений иных противоправных деяний влекут ответственность в соответствии с законодательными актами.