

## **ПОРЯДОК** **рассмотрения обращений граждан, индивидуальных предпринимателей,** **юридических лиц, и их представителей**

Настоящий порядок определяет рассмотрения в государственном предприятии "Белгеодезия" обращений граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей (далее – Заявителей), а также организацию проведения личного приема и проведения "горячей линии" должностными лицами предприятия, в рамках своей компетенции, в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

При поступлении письменных и электронных обращений **не относящиеся к компетенции** государственного предприятия "Белгеодезия", данные обращения в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителя в тот же срок, либо в тот же срок оставляют обращения без рассмотрения по существу, с уведомлением об этом заявителей и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Обязательному приему и регистрации подлежат обращения, поданные в порядке, установленном [Законом](#) Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц".

### **Требования, предъявляемые к обращениям**

1. Обращения подаются заявителями на белорусском или русском языке в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.
2. **Письменные обращения** подаются нарочным (курьером), посредством почтовой связи, в ходе личного приема.
3. **Устные обращения излагаются в ходе личного приема.**
4. **Электронные обращения** подаются через государственную единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) интернет-ресурс <https://обращения.бел>.
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. **Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы.**
6. В обращениях должна содержаться **информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением** (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.
7. К обращениям, подаваемым **представителями** заявителей, прилагаются документы (для электронных обращений - документы в электронном виде), **подтверждающие их полномочия** (доверенность, решение уполномоченных органов и др.).
8. В период рассмотрения обращения, заявитель обязан своевременно **информировать** государственное предприятие "Белгеодезия" **об изменении своего места жительства** (места пребывания, ) или места нахождения.

## **Письменные обращения**

### **Письменные обращения граждан должны содержать**

1. Наименование и (или) адрес государственного предприятия "Белгеодезия" либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение.
2. Фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания).
3. Изложение сути обращения.
4. Личную подпись гражданина (граждан).

### **Письменные обращения юридических лиц (индивидуальных предпринимателей) должны содержать**

1. Наименование и (или) адрес государственного предприятия "Белгеодезия" либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение.
2. Полное наименование юридического лица и его место нахождения.
3. Изложение сути обращения.
4. Фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.
5. Личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

## **Рассмотрение электронных обращений**

**Электронные обращения подаются посредством системы учета и обработки обращений** подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

**Получение ответов** (уведомлений), информирование заявителей о статусе рассмотрения электронных обращений осуществляется через систему учета и обработки обращений.

**Письменный ответ на бумажном носителе направляется заявителю в случае прямого указания на это заявителем в своем электронном обращении.**

## **Сроки рассмотрения обращений**

1. Все поступившие обращения регистрируются **в течении установленного в государственное предприятие "Белгеодезия" рабочего времени, в день их поступления**, либо не позднее следующего рабочего дня, за днем их поступления.
2. Обращения **рассматриваются в срок не позднее пятнадцати дней** со дня следующего за днем их регистрации.
3. Срок рассмотрения обращений **требующих дополнительного изучения и проверки, может быть продлен до одного месяца**, если иной срок не установлен законодательными актами.
4. Если для решения изложенных в обращении вопросов **необходимо совершить определенные действия (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства** в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления такого обращения, **направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий** (выполнения работ, оказания услуг) или сроков рассмотрения таких обращений по существу.
5. Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый, следующий за ним рабочий день.

### Отзыв обращения

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

В случае отзыва заявителем своего обращения, рассмотрение этого обращения по существу прекращается и заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению.

### Обжалование ответов на обращения

Заявитель имеет право обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу в вышестоящую организацию – [Государственный комитет по имуществу Республики Беларусь](#).

### Устные обращения, личный прием

В государственном предприятии "Белгеодезия" ежемесячно с 8:00 до 12:00 проводится личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц согласно графика:

День недели	Ф.И.О. должность	Время приема	Вопросы, по которым осуществляется прием
<b>ВТОРНИК</b>	<b>СОКОЛОВ</b> <b>Артём Сергеевич,</b> начальник отдела геодезических работ № 3	каб. 506а  2 и 4-й вторник	Вопросы в сфере землеустройства и земельных отношений
<b>СРЕДА</b>	<b>САМУРГАНОВ</b> <b>Ясон Григорьевич,</b> начальник отдела геодезических работ № 2	каб. 610а  1 и 3-я среда	Вопросы в сфере землеустройства и земельных отношений
<b>ЧЕРВЕРГ</b>	<b>ЗАБАГОНСКИЙ</b> <b>Сергей Александрович,</b> директор предприятия	каб.310а  1 и 3-й четверг	Вопросы относящиеся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия"
<b>ПЯТНИЦА</b>	<b>ПРИСЯЖНЮК</b> <b>Анатолий Петрович,</b> первый заместитель директора – главный инженер	каб. 310б  2 и 4-я пятница	Вопросы относящиеся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия"

Личный прием ведется по адресу: пр. Машерова, д.17, г. Минск.

**Предварительная запись на прием осуществляется по телефону: +375 017 334 79 49.**

**Предварительная запись на прием завершается за 1 рабочий день до начала дня его проведения.**

Если на день личного приема приходится государственный праздник или

праздничный день, объявленный нерабочим, **день личного приема переносится на следующий за ним рабочий день.**

В ходе личного приема имеется возможность подать письменное обращение, подлежащее рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Должностные лица, проводящие личный прием, а также работник, уполномоченный осуществлять предварительную запись на личный прием не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

1. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции этих организаций.
2. Обращения в неустановленные дни и часы.
3. Когда заявителю уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы.
4. Когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.
5. Когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение.
6. Непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

#### **Прямая телефонная линия**

Директором предприятия ежеквартально проводится "**прямая телефонная линия**"

При обращении на "прямую телефонную линию" гражданин **должен** сообщить:

- **свою фамилию, собственное имя, отчество** (при его наличии);
- **данные о месте жительства** и (или) работы (учебы), а представитель юридического лица – фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), наименование представляемого им юридического лица и его юридический адрес;
- **изложить суть обращения.**

В ходе "прямой телефонной линии" гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции. На вопросы не разрешенные в ходе "прямой телефонной линии", граждане и юридические лица уведомляются в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений (срок рассмотрения обращений может быть продлен до одного месяца).

#### **Горячая линия**

Для ответов на вопросы, относящиеся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия", получения справочно-консультационной информации по направлениям деятельности предприятия, **ежедневно, с 10:00 до 12:00** по номеру +375 017 334 71 14 организовано проведение "**горячей линии**" первым заместителем директора – главным инженером.

#### **Предоставление (раскрытие) информации**

Должностные лица государственного предприятия "Белгеодезия" **не имеют права разглашать персональные данные и информацию о частной жизни граждан** без их согласия, а также **сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну**, ставшие им известными в связи с рассмотрением обращений заявителей.

**Не требуется согласия** и не является разглашением сведений, данные, необходимые для решения вопросов организациями, индивидуальными предпринимателями, запросившими такие документы (их копии) и (или) сведения, с целью решения вопросов,

изложенных в поступивших к этим организациям обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.

Требования по предоставлению имеющихся (полученных) в государственном предприятии "Белгеодезия" сведений (данных) не распространяется на случаи представления документов (их копий) и (или) сведений на возмездной основе, а также на иные случаи, предусмотренные законодательными актами.

### **Книга замечаний и предложений**

В связи с изменением перечня сфер реализации организациями, товаров, выполнения работ, оказания услуг, в которых ведется книга замечаний и предложений, утвержденных Постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 марта 2005 г. № 285 "О некоторых вопросах организации работы с книгой замечаний и предложений", **ведение книги замечаний и предложений в государственном предприятии "Белгеодезия" прекращено с 2 января 2023 года.**