

## **ПОРЯДОК**

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

Настоящий порядок определяет рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, юридических лиц и их представителей, а также организацию проведения личного приема должностными лицами предприятия, проведения "горячей линии" в рамках своей компетенции в государственном предприятии "Белгеодезия", в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

При поступлении **письменных и электронных обращений не относящиеся к деятельности** государственного предприятия "Белгеодезия", 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 обращениях.

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".

Обращения внесенные в книгу замечаний и предложений, содержащие вопросы, решение которых не относится к деятельности государственного предприятия "Белгеодезия", оставляются без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

#### **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), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.
3. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.
4. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
5. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.
6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы (электронные копии документов), подтверждающие их полномочия (доверенность, решение уполномоченных органов и др.).
7. 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 лица, которому 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 и индивидуальных предпринимателей должны содержать**

1. Наименование и (или) адрес государственного предприятия "Белгеодезия" либо должность лица, которому 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**

1. Электронные обращения, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, направляются на официальный адрес электронной почты и (или) через специальную рубрику "Электронные обращения" в разделе "Контакты" государственного предприятия "Белгеодезия".
2. Электронные обращения **должны содержать адрес электронной почты** заявителя.

### **Сроки рассмотрения обращений**

1. Все поступившие в государственное предприятие "Белгеодезия" обращения регистрируются 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 сроках 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 ([http://gki.gov.by/ru/e\\_chamber/](http://gki.gov.by/ru/e_chamber/)).

## **Устные обращения, личный прием**

В государственном предприятии "Белгеодезия" проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц согласно графика:

директор предприятия – Забагонский Сергей Александрович - 1 и 3 четверг каждого месяца с 8:00 до 12:00, каб. 310а;

главный инженер – Присяжнюк Анатолий Петрович – 2 и 4 пятница каждого месяца с 8:00 до 12:00, каб. 310б;

начальник отдела геодезических работ №2 – Самурганов Ясон Григорьевич – 1 и 3 среда каждого месяца с 8:00 до 12:00, каб. 610а;

начальник отдела геодезических работ №3 – Соколов Артем Сергеевич – 2 и 4 вторник каждого месяца с 8:00 до 12:00, каб. 506а.

## **Предварительная запись на прием осуществляется по тел. +375 017 334 79 49.**

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

Лица, обратившиеся на личный прием, обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность, а в случае обращения от имени других лиц (физических или юридических) – документы, подтверждающие их полномочия выступать представителями этих лиц.

В ходе личного приема имеется возможность подать письменные обращения, подлежащие рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

## **В личном приеме может быть отказано в случае:**

1. Обращения по вопросам, не относящимся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия".
2. Обращения в неустановленные дни и часы.
3. Если заявителю в ходе личного приема уже дан аргументированный ответ на интересующие его вопросы.
4. Когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

## **"Горячая линия"**

Для ответов на вопросы, относящиеся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия", получения справочно-консультационной информации по направлениям деятельности предприятия, для граждан и юридических лиц организован телефон "горячая линия".

Проводит – главный инженер государственного предприятия "Белгеодезия", по номеру +375 017 334 71 14, с понедельника по пятницу (с 10:00 до 12:00).