

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

Настоящий порядок определяет рассмотрения в государственном предприятии "Белгеодезия" обращений граждан Республики Беларусь, находящихся на территории Республики Беларусь иностранных граждан и лица без гражданства (далее – граждане), юридических лиц Республики Беларусь, индивидуальных предпринимателей, представительств иностранных организаций пользующихся правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь (далее – юридические лица), далее совместно именуемые – Заявители, а также организацию проведения личного приема и проведения "горячей линии" должностными лицами предприятия, в рамках своей компетенции, в соответствии с требованиями законодательства Республики Беларусь.

Обращения, содержащие вопросы, решение которых не относится к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия", в течение пяти рабочих дней направляются для рассмотрения в организации в соответствии с их компетенцией, о чём предприятие уведомляет заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с 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".

### **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> и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом предусмотренных особенностей.
5. Обращения, поступившие на адрес электронной почты предприятия (info@belgeodesy.by) не рассматриваются и ответы на них не направляются.
6. Книга замечаний и предложений в государственном предприятии "Белгеодезия" с 03.01.2023 не ведется.
7. 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.
8. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.
9. К обращениям, подаваемым **представителями** заявителей, прилагаются

документы (для электронных обращений - документы в электронном виде), подтверждающие их полномочия (доверенность, решение уполномоченных органов и др.).

10. В период рассмотрения обращения, заявитель обязан своевременно информировать государственное предприятие "Белгеодезия" об изменении своего места жительства (места пребывания, ) или места нахождения.

### **Письменные и электронные обращения должны содержать**

#### **для Граждан:**

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).

#### **для Юридических лиц:**

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.

### **Сроки при рассмотрении обращений**

1. Все поступившие обращения регистрируются в течении установленного в государственном предприятии "Белгеодезия" рабочего времени, в день их поступления, либо не позднее следующего рабочего дня, за днем их поступления.
2. Срок рассмотрения обращений, исчисляется со дня, следующего за днем их регистрации.
3. Обращения рассматриваются не более 15 (пятнадцати) дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не более 1 (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**

1. 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.

2. В случае отзыва заявителем своего обращения, рассмотрение этого обращения по существу прекращается без уведомления об этом заявителя. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенные к обращению.

### **Ответы на обращения**

1. Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения.

2. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений. Письменный ответ на бумажном носителе направляется заявителю в случае прямого указания на это заявителем в своем электронном обращении.

3. Ответ на коллективное обращение направляется указанному заявителю с просьбой проинформировать других заявителей либо первому в списке заявителю, указавшему адрес своего места Жительства (места пребывания).

4.. Ответы на письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания, уже размещенные на официальном сайте государственного предприятия "Белгеодезия" в глобальной компьютерной сети Интернет не подлежат последующему рассмотрению и направлению ответов (уведомления) на них.

5. Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях когда:

отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе предприятия;

обращения содержат только благодарности;

обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

6. Ответ на решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован в вышестоящую организацию.

### **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](http://gki.gov.by/ru/e_chamber/) ([http://gki.gov.by/ru/e\\_chamber/](http://gki.gov.by/ru/e_chamber/)).

### **Устные обращения, личный прием**

1. Устные обращения излагаются в ходе личного приема и считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

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 государственного предприятия "Белгеодезия";

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 руководителя предприятия, 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.

3. В государственном предприятии "Белгеодезия" ежемесячно с 8:00 до 12:00 проводится [личный прием заявителей](https://geo.by/images/grafik%20priema_new.pdf) ([https://geo.by/images/grafik%20priema\\_new.pdf](https://geo.by/images/grafik%20priema_new.pdf))

День недели	Ф.И.О. должность	Время приема	Вопросы, по которым осуществляется прием
<b>ЧЕРВЕРГ</b>	<b>ЗАБАГОНСКИЙ</b> Сергей Александрович директор предприятия	каб.310а 1 и 3-й четверг	Вопросы относящиеся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия"
<b>ПЯТНИЦА</b>	<b>ПРИСЯЖНИЮК</b> Анатолий Петрович первый заместитель директора – главный инженер	каб.310б 2 и 4-я пятница	

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

Предварительная запись на личный прием осуществляется, при обращении заявителя по телефону +375 017 334 79 49, либо лично уполномоченным лицом.

4. Руководители структурных подразделений, в рабочее время в порядке очередности принимают заявителей для решения вопросов по направлениям деятельности без предварительной записи.

5. Личный прием инвалидов и лиц с ограниченными возможностями передвижения осуществляется на первом этаже в кабинете № 105, для вызова работника необходимо сообщить об этом дежурному на посту охраны.

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

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

обращения заявителей по вопросам, не относящимся к компетенции государственного предприятия "Белгеодезия";

обращения в неустановленные дни и часы;

когда заявителю в ходе личного приема 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;

непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя

заявителя.

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

### **Прямая и Горячая телефонные линии**

1. Директором предприятия в целях рассмотрения обращений граждан и юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию предприятия либо по заранее планируемой теме, обусловленной ее актуальностью ежеквартально проводится "[прямая телефонная линия](#)".

2. При обращении на "прямую телефонную линию" необходимо 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.

3. При отказе лица, сообщить вышеуказанные сведения ему сообщается, что обращение анонимное, и ответ на такое обращение не дается, за исключением случаев, когда оно содержит сведения о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

4. Ежедневно, с 08:00 до 12:00 по номеру телефона +375 017 334 71 14 первым заместителем директора – главным инженером организована работа "[Горячей линии](#)" по рассмотрению обращений граждан и юридических лиц по вопросам справочно-консультационного характера, связанным с деятельностью предприятия.

5. В ходе проведения Прямой и Горячей телефонных линий гражданам и юридическим лицам даются полные и исчерпывающие ответы на поставленные ими вопросы в пределах компетенции. На не разрешенные вопросы ответ направляется в пятнадцатидневный срок со дня регистрации обращений (срок рассмотрения обращений может быть продлен до одного месяца).

6. В случае принятия руководителем предприятия решения о применении на "горячей" или "прямой" телефонных линиях либо при записи по телефону на личный прием технических средств (ведения аудиозаписи разговора), должностные лица, осуществляющие дежурство на такой линии обязаны уведомить об этом заявителей.

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

1. Руководитель, должностные лица, ответственные исполнители и иные работники 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.

2. Не являются разглашением сведений, направление обращений в организации в компетенции которых решение вопросов, изложенных в обращении, а также запрос и представление документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях, или представляемых по требованиям органов дознания, предварительного следствия, судов и в иных случаях, предусмотренных законодательными актами.