**Обращения граждан и юридических лиц**

**О порядке обращения в Новолукомльский городской исполнительный комитет**

По вопросам справочно-консультационного характера можно обратиться на ”горячую линию“ по телефону: 8 (02133) 6 77 15  с 8.00 до 13, с 14 до 17.00 часов (кроме субботы и воскресенья).

Письменные обращения направляются в Новолукомльский городской  исполнительный комитет по адресу: 211162, Витебская обл., Чашникский район, г.Новолукомль, ул.Энергетиков, 15

Электронные обращения подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (сайт **[обращения.бел](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/)**)

Каждую субботу с 9.00 до 12.00 проводятся ”прямые телефонные линии“.

Личный прием в горисполкоме проводится руководством горисполкома, по графику, утверждаемому председателем горисполкома.

***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;

·        применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием;

·        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, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;

·        вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

·        своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей 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.

**Вышестоящий орган:**

**Чашникский районный исполнительный комитет**

**211149, Витебская область г. Чашники, ул. Советская, 44**

**Телефон: 8-(02133) 6 00 46, 4 11 44**

**Факс: 8-(02133)-4 11 44**

Электронный адрес: chashrik@vitebsk.by 

Режим работы: понедельник-пятница с 8.00 до 13.00, с 14.00 до 17.00. Выходные дни: суббота, воскресенье.