

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, В ТОМ ЧИСЛЕ ИНДИВИДУАЛЬНЫХ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЕЙ, ИХ ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ И ПРЕДСТАВИТЕЛЕЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ

Работа с обращениями граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц в государственном учреждении образования «Специальная школа № 2 г. Могилева» организована в соответствии с законодательными и нормативными правовыми актами, регламентирующими работу с обращениями граждан и юридических лиц.

Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме. Устные обращения излагаются в ходе личного приема. Электронные обращения подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений) и подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений.

Требования, предъявляемые к обращениям

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Обращения рассматриваются по существу, если содержат вопросы, решение которых относится к компетенции государственного учреждения образования «Специальная школа № 2 г. Могилева» и соответствуют требованиям законодательства.

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

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

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

Если поступающие письменные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению директора либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте школы в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Обращения рассматриваются без взимания платы.

Вместе с тем расходы, понесенные учреждением образования в связи с рассмотрением систематически направляемых (три и более раза в течение года) необоснованных обращений в одну и ту же организацию от одного и того

же заявителя, а также обращений, содержащих заведомо ложные сведения (суммы, подлежащие выплате экспертам и другим специалистам, привлекаемым к рассмотрению обращений, почтовые расходы, расходы, связанные с выездом на место рассмотрения обращения, и другие расходы, за исключением оплаты рабочего времени работников, рассматривающих обращения), могут быть взысканы с заявителей в судебном порядке в соответствии с законодательством.

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).

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) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица;

к письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

Сроки при рассмотрении обращений

Регистрация обращений производится в день их поступления в установленном порядке. Обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в государственное учреждение образования «Специальная школа № 2 г. Могилева» и относящиеся к его компетенции, рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня, следующего за днем их регистрации. При необходимости срок рассмотрения обращений может быть продлен до 1 месяца.

В случае если для решения изложенных в обращении вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее 1 месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если письменное обращение соответствует всем требованиям, но содержащиеся в нем вопросы не относятся к компетенции государственного учреждения образования «Специальная школа № 2 г. Могилева», в течение 5

рабочих дней обращение направляется для рассмотрения организации в соответствии с ее компетенцией с уведомлением в тот же срок заявителя либо в тот же срок оставляется обращение без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя с указанием причины и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Отзыв обращения

В соответствии со статьей 16 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» 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 прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

Письменные обращения оставляются без рассмотрения по существу, если: изложены не на белорусском или русском языке;

не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, адреса его места жительства (места пребывания), сути обращения, личной подписи гражданина (для граждан);

не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, полного наименования юридического лица, его места нахождения, фамилии и собственного имени, отчества (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, сути обращения, личной подписи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенной печатью юридического лица (для юридических лиц);

содержат текст, не поддающийся прочтению;

в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова и выражения;

к письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, не прилагаются документы, подтверждающие их полномочия;

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, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции государственного учреждения образования «Специальная школа № 2 г. Могилева»;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

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 в ходе личного приема 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;

решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимает должностное лицо, проводящее личный прием, с указанием причин принятия такого решения.