

**Порядок
рассмотрения обращений граждан, в том числе индивидуальных
предпринимателей, и юридических лиц.**

1. Обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей поступающие в адрес ООО «Шайнэст-Медикал» (далее – в Организацию) рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» от 18 июля 2011 г. № 300-З.

2. В Организации рассматриваются обращения, поступившие:

- в письменной форме;
- в устной форме в ходе личного приема.

3. Письменные обращения граждан.

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), посредством почтовой связи, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений. Адрес для направления письменных обращений: 220013 г. Минск, ул. Я. Коласа, д. 21, оф. 4н (каб 4).

Письменные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, 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) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

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

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

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

4. Регистрация обращений и сроки при рассмотрении обращений.

Обращения заявителей регистрируются в день их поступления, а обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в Организацию и относящиеся к ее компетенции, рассматриваются не позднее 15 календарных дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Если в обращении содержатся вопросы, не относящиеся к компетенции Организации, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу с уведомлением в 5-дневный срок об этом заявителя и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

5. Оставление обращений без рассмотрения по существу.

Письменные обращения оставляются без рассмотрения по существу, если:

- не соответствует требованиям, предъявляемым к обращениям;
- 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;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение 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.

6. Обжалование ответа на обращение.

Ответ Организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию, а после обжалования в вышестоящую организацию - в суд в порядке, установленном законодательством.

7. Отзыв обращения.

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

8. Электронные обращения.

Организация не зарегистрирована в системе государственной единой (интегрированной) республиканской системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (обращения.бел) и **не рассматривает электронные обращения.**

Обращения, поступившие на адрес электронной почты, регистрации, а также рассмотрению не подлежат, и ответы по ним не направляются.

9. Рассмотрение обращений, носящих массовый характер.

В случае если поступающие обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения могут размещаться на сайте Организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. После размещения такой информации на сайте Организации в глобальной компьютерной сети Интернет, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются.

10. Устные обращения, порядок рассмотрения обращений, поступивших в ходе личного приема.

В Организации директором проводится личный прием граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, их представителей, представителей юридических лиц (далее – личный прием) в соответствии с графиком, утвержденным приказом директора по предварительной записи.

При устном обращении заявитель должен предъявить **документ, удостоверяющий личность**. Представители заявителей должны предъявить также документы, подтверждающие их полномочия.

Директор не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции Организации;
- обращения в неустановленные дни и часы;
- когда заявителю 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;
- **при непредъявлении документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.**

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

При проведении личного приема по решению Директора могут применяться технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и

фотосъемка), о чем заявитель должен быть уведомлен до начала личного приема.

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

Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции Организации требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции Организации, соответствующие должностные лица Организации не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

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;
- 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.

11. Рассмотрение анонимных обращений.

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.