

Порядок рассмотрения обращений

Обращения подаются заявителями на белорусском или русском языке, в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме. Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

Рассмотрение обращений по существу

1. **Письменные 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 им направлены письменные ответы.

2. **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.

3. При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

1. **Письменные обращения** могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- обращения не соответствуют **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 Гродненского областного специализированного дома ребенка, в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности учреждения;
- 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;

- содержит текст, не поддающийся прочтению;
- содержит нецензурные либо оскорбительные слова или выражения.

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 учреждения;
- 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.

3. Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимают руководитель организации, или уполномоченное им должностное лицо.

4. При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 настоящей статьи, статьей 23, частью второй пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 настоящей статьи, за исключением случая, предусмотренного частью второй пункта 1 статьи 24 настоящего Закона, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

5. Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема должностным лицом, проводящим личный прием, с указанием причин принятия такого решения.