



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

Рассмотрение обращений граждан и юридических лиц осуществляется в ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (Национальный реестр правовых актов Республики Беларусь, № 2/1852 от 19 июля 2011 г.).

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Книга замечаний и предложений ведется в центральном аппарате и в каждом региональном управлении ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» и предоставляется по первому требованию гражданина.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема. Личный прием ведется, как правило, по предварительной записи. Информация о времени и месте личного приема заявителей Председателем Правления ОАО «НКФО «Белинкасгрупп», членами Правления, а также о порядке предварительной записи на прием размещается на официальном сайте ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» в глобальной компьютерной сети Интернет в разделе «Руководство».

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

На официальном сайте НКФО в глобальной компьютерной сети Интернет в разделе «Контакты» размещена форма «Официальные обращения» для подачи электронных обращений.

ТРЕБОВАНИЯ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫЕ К ОБРАЩЕНИЯМ

Обращения подаются заявителями на белорусском или русском языке.

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

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

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

Письменные обращения граждан, за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу, должны содержать:

- наименование и (или) адрес ОАО «НКФО «Белинкаструпп» либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество гражданина (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его местожительства (места пребывания);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

Письменные обращения юридических лиц должны содержать в себе:

- наименование и (или) адрес ОАО «НКФО «Белинкаструпп» либо должность лица, которым направляется обращение;
- полное наименование юридического лица и его юридический адрес; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы;
- изложение сути обращения;
- личную подпись руководителя организации заявителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения юридического лица, заверенную его печатью.

Электронные обращения должны соответствовать требованиям, предъявляемым к письменным обращениям, а также содержать адрес электронной почты заявителя. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях,

установленных Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц».

СРОКИ ПОДАЧИ ОБРАЩЕНИЙ

Подача заявителями заявлений и предложений сроком не ограничивается.

Жалобы могут быть поданы заявителями в течение трех лет со дня, когда они узнали или должны были узнать о нарушении их прав, свобод и (или) законных интересов.

В случае, если срок подачи жалобы пропущен по уважительной причине (тяжелое заболевание, инвалидность, длительная командировка и др.), наличие которой подтверждено соответствующими документами, представленными заявителем, этот срок подлежит восстановлению по решению Председателя Правления

ОАО «НКФО «Белинкасгруп» и жалоба рассматривается в порядке, установленном актами законодательства.

СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Срок рассмотрения обращения исчисляется в месяцах или днях, начиная со дня, следующего за днем его регистрации в ОАО «НКФО «Белинкасгруп».

Если последний день срока рассмотрения обращений приходится на нерабочий день, то днем истечения срока считается первый следующий за ним рабочий день.

Обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

В случае если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (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 обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения вышеуказанных действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ

Обращения граждан, индивидуальных предпринимателей, юридических лиц в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц», могут быть:

- рассмотрены по существу;
- оставлены без рассмотрения по существу (по основаниям, указанным в Законе Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»);
- отозваны заявителем.

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 и заявителям направлены ответы.

Обращения оставляются без рассмотрения по существу, если не соответствуют требованиям, предъявляемым к обращениям, а также в случаях, если:

- 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;
- содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции ОАО «НКФО «Белинкасгруп»;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- обращения содержат оскорбительные, нецензурные слова и выражения;
- 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;
- к обращениям, подаваемым представителями заявителей, не приложены документы, подтверждающие их полномочия.

Отзыв обращения осуществляется путем подачи заявителем соответствующего письменного заявления. Электронное обращение также может быть отозвано путем направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

Письменные ответы (письменные уведомления) на электронные обращения даются, если:

- заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;
- в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения, по решению Председателя Правления ОАО «НКФО «Белинкасгруп» либо уполномоченного им должностного лица, размещаются на официальном сайте ОАО «НКФО «Белинкасгруп» без направления ответов (уведомлений) заявителям.

ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ

Ответы на обращения, поступившие в ОАО «НКФО «Белинкасгруп», или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в суд, в порядке и сроки, установленные законодательством.

