

## **РАБОТА С ОБРАЩЕНИЯМИ 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.).

Обращения подаются заявителями в письменной форме или излагаются в устной форме на русском или белорусском языках.

### **ПИСЬМЕННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

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

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

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

- наименование и (или) адрес ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» либо должность 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 ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» 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; фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
- изложение сути обращения;
- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения.

К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия. В повторных обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Книга замечаний и предложений ведется в Центральном аппарате (г. Минск, ул. Либаво-Романская, 23, тел. 215-36-00) и в каждом региональном управлении ОАО «НКФО «Белинкасгруп» и предоставляется по первому требованию заявителя.

## **УСТНЫЕ ОБРАЩЕНИЯ**

В ОАО «НКФО «Белинкасгруп» проводится личный прием граждан, их представителей, представителей юридических лиц по предварительной записи.

График личного приема заявителей руководством ОАО «НКФО «Белинкасгруп» и информация о предварительной записи на личный прием размещены на официальном сайте ОАО «НКФО «Белинкасгруп» в разделе «Руководство».

График личного приема заявителей руководителями региональных управлений ОАО «НКФО «Белинкасгруп» и информация о предварительной записи на личный прием размещены на официальном сайте ОАО «НКФО «Белинкасгруп» в разделе «Региональные управления».

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

Предварительная запись на личный прием к руководству ОАО «НКФО «Белинкасгруп» осуществляется в электронном виде на официальном сайте ОАО «НКФО «Белинкасгруп» во вкладке «Руководство».

При заполнении заявки на личный прием к руководству ОАО «НКФО «Белинкасгруп» в поле «Должностное лицо» указывается должностное лицо, к которому направляется заявка о записи на личный прием. В поле «Краткая суть вопроса» излагается суть вопроса (кратко, по существу, с указанием проблемы) для заблаговременного изучения указываемого вопроса и подготовки материалов для ответа заявителю.

Принятие заявок о записи на личный прием к руководству ОАО «НКФО «Белинкасгруп» в электронном виде на сайте ОАО «НКФО «Белинкасгруп» прекращается за три рабочих дня до даты личного приема соответствующего должностного лица или переносится на дату личного приема в следующем месяце.

Перед подачей заявки о записи на личный прием к руководству ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» рекомендуется по телефону 8 (017) 215 36 00 уточнить:

- подлежит ли вопрос рассмотрению ОАО «НКФО «Белинкасгрупп»;
- какие вопросы по компетенции ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» рассматриваются Председателем Правления, заместителями Председателя Правления, главным бухгалтером ОАО «НКФО «Белинкасгрупп».

Предварительная запись на личный прием к руководителям региональных управлений ОАО «НКФО «Белинкасгрупп» осуществляется по телефону, указанному в Графике личного приема заявителей руководителями региональных управлений ОАО «НКФО «Белинкасгрупп».

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

Должностные лица, проводящие личный прием, а также работники ОАО «НКФО «Белинкасгрупп», уполномоченные осуществлять предварительную запись на личный прием, не вправе отказать в личном приеме, записи на личный прием, за исключением случаев:

- обращения по вопросам, не относящимся к компетенции ОАО «НКФО «Белинкасгрупп»;
- 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;
- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;
- когда заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;
- непредъявления документа, удостоверяющего личность заявителя, его представителя, а также документа, подтверждающего полномочия представителя заявителя.

В случае, если вопрос, изложенный в устном обращении, не может быть решен во время личного приема, заявитель может изложить его в письменной форме, и он подлежит рассмотрению в порядке и в сроки, установленные законодательством об обращениях граждан и юридических лиц.

## **СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ**

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

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

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 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.