



**МИНИСТЕРСТВО  
ЖИЛИЩНО-КОММУНАЛЬНОГО  
ХОЗЯЙСТВА  
РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ**

**Порядок рассмотрения обращений в  
организациях системы жилищно-  
коммунального хозяйства**

г. Минск



## Обращение

Изучение содержания (сути) обращения  
Если в обращении содержится:

требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан

**Жалоба**

**Заявка**

устное сообщение по телефону, (в том числе в ходе личного приема) о некачественном оказании жилищно-коммунальных услуг, либо оказании их с недостатками (независимо в каком виде оформлено)

рекомендация по улучшению деятельности организаций, совершенствованию правового регулирования отношений в различных сферах деятельности государства и общества

**Предложение**

**Письменная претензия**

письменное сообщение о некачественном оказании жилищно-коммунальных услуг, либо оказании их с недостатками (независимо в каком виде оформлено)

ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц).

**Заявление**

Применяется Закон РБ «Об обращениях граждан и юридических лиц» (порядок рассмотрения представлен Схемой 2,3,4)

Применяется Закон РБ «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (порядок рассмотрения представлен Схемой 5)

Если в содержании обращения содержится и то и другое, - то данное обращение рассматривается по двум направлениям (делаются копии) и делопроизводство ведется отдельно по Закону РБ «Об обращениях граждан и юридических лиц» и Закону РБ «О защите прав потребителей ЖКУ»



# Рассмотрение обращений по Закону Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»

## Общее делопроизводство



## ОБРАЩЕНИЯ (жалобы, предложения, заявления)



\* все действия с обращениями (кроме рассмотрения по существу) осуществляются с учетом обязательного уведомления заявителя в 5-дн. срок

# Рассмотрение устных обращений (заявлений, предложений, жалоб), поступивших в ходе личных (выездных) приемов граждан и юридических лиц





# Рассмотрение обращений, поступивших в ходе «прямой и горячей телефонных линий»

Прямая линия проводится руководителем (заместителем) организации

Горячая линия (проводится специалистами в рабочее время)

Обращение граждан или юридических лиц по вопросам, входящим в компетенцию организации или по заранее планируемой теме

Если обращение не относится к компетенции, гражданину или юридическому лицу разъясняется в какую организацию он должен обратиться

Обращение граждан по вопросам справочно консультационного характера

Ответ на обращение дается заявителю в ходе проведения прямой линии

На обращения даются разъяснения и они не подлежат регистрации

При необходимости дополнительного изучения, проведения специальной проверки или получения дополнительной информации, обращение регистрируется в день поступления в регистрационно-контрольной карточке. О результатах рассмотрения обращений, не разрешенных в ходе прямой линии, заявителя информируется в 15



# Рассмотрение обращений (заявок, письменных претензий) потребителей ЖКУ в связи с неоказанием услуг либо оказанием с недостатками, поступивших к исполнителю

5

