



**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 некачестве 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 некачестве 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

Письменные обращения граждан и юридических лиц

Электронные обращения граждан и юридических лиц

Обращения в Книгу замечаний и предложений

ОБРАЩЕНИЯ
(жалобы, предложения, заявления)

Обращения, не относящиеся к компетенции организации (п.3.ст.10)

Обращения, относящиеся к компетенции организации

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения (ст. 15) в случаях если:

в течение 5 дней направляются организациям для рассмотрения в соответствии с их компетенцией

остаются без рассмотрения по существу с разъяснением в 5-дн. срок в какую организацию следует обратиться

обращения, в которых обжалуются судебные постановления в 5-дн. срок возвращаются заявителям с разъяснением порядка обжалования судебных постановлений

рассматриваются по существу непосредственно в организации в срок, установленный законодательством (15-30 дней)

направляются в течение 5 дней в нижестоящую организацию с поручением руководства о рассмотрении

обращения не соответствуют требованиям, установленным п.1-6 ст. 12 Закона

обращения подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством: о судопроизводстве; определяющим порядок админ. процесса; об админ. процедурах, либо установлен иной порядок рассмотрения, который заявителем не относится к компетенции организации

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы

заявителем подано повторное обращение (если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства)

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам

* 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

На обращения даются разъяснения и они не подлежат регистрации

Ответ на обращение дается заявителю в ходе проведения прямой линии

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

