



## 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»



## 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 заявителем 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 обращений заявителем не относятся 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), 3 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, заявители информируются в 15-дневный срок



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

Направление потребителем ЖКУ уведомления о неоказании услуги либо оказании ее с недостатками (в виде заявки, в том числе по телефону, письменной претензии)

Исполнитель (сторона договора на оказание ЖКУ)

Регистрация уполномоченным лицом. Сообщение потребителю сведений о лице принявшем уведомление и его регистрационном номере. Передача уведомления работнику исполнителя для организации исполнения

Прибытие работника исполнителя к потребителю в срок, определенный договором, а в случае аварии - немедленно

Установление факта наличия или причины неоказания ЖКУ либо оказания ЖКУ с недостатками

**СОСТАВЛЕНИЕ ПРЕТЕНЗИОННОГО АКТА (в день посещения)**

Если обосновано, то

Если нет, то

Устранение неисправностей в течение одного рабочего дня, или по просьбе потребителя в дополнительно оговоренное время

Устранение неисправностей элементов зданий осуществляется с момента их выявления в срок установленный нормами Технического Кодекса установившейся практики ТКП 45-1.04-14-2005 (02250)

Недостатки оказанной услуги устраняются в максимально короткий срок, с учетом технологических возможностей необходимых для их устранения, но не позже месяца со дня предъявления требования

Оказание ЖКУ, не предоставленной потребителю ранее, либо ее повторное оказание, в случае выявления недостатков, производятся в первоочередном порядке в срок, установленный законодательством или исполнителем для срочного оказания ЖКУ, либо в срок, предусмотренный договором

Перерасчет платы за основные ЖКУ осуществляется в порядке установленном постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 27.01.2009 № 99  
Срок принятия решения по требованию потребителя о возврате или уменьшении размера платы за ЖКУ, оказанной с недостатками не может превышать 7 календарных дней со дня предъявления требования

Письменный мотивированный отказ в удовлетворении требований направляется потребителю в течение 5 календарных дней со дня посещения потребителя

Потребитель в праве за свой счет организовать проведение независимой проверки (экспертизы) и (или) обжаловать отказ в судебном порядке

Обращение потребителя поступившее в вышестоящую организацию, местные исполнительные или распорядительные органы или другие организации, которые не оказывают жилищно-коммунальные услуги, подлежат рассмотрению в соответствии с Законом РБ «Об обращениях граждан и юридических лиц».