

УВАЖАЕМЫЙ ПОСЕТИТЕЛЬ САЙТА
Берестовицкого районного унитарного предприятия
жилищно-коммунального хозяйства

Обратиться в РУП ЖКХ можно несколькими способами:

- ✓ написать письмо и направить его по адресу: 231778, Гродненская область, г.п.Б.Берестовица, пер.Советский, д.8;
- ✓ записаться на прием к руководству РУП ЖКХ по телефону: (801511)2-25-20 с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (понедельник - пятница);
- ✓ направить письмо по электронной почте ber_rup_jkh@mail.ru;
- ✓ для получения информации справочно-консультативного характера по обращениям граждан позвонить по телефону (801511)2-25-20 с 8.00 до 13.00 и с 14.00 до 17.00 (понедельник - пятница).

Обращение – индивидуальные или коллективные заявления, предложения, жалобы, изложенные в письменной, электронной или устной форме. Обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей поступающие в адрес Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

Обращения в Берестовицкое районное унитарное предприятие жилищно-коммунального хозяйства могут быть поданы заявителем в письменной или электронной форме, а также изложены в устной форме в ходе личного приема.

Предварительная запись на личный прием граждан, юридических лиц, индивидуальных предпринимателей и их представителей к руководству Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства ведется секретарем приемной руководителя Дорошкевич Татьяной Сергеевной по телефону 8 (01511) 2-25-20.

Требования, предъявляемые к обращениям

- обращения излагаются на белорусском или русском языке;
- обращения рассматриваются по существу, если содержат вопросы, решение которых относится к компетенции Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства и соответствуют требованиям законодательства;
- текст обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;
- анонимные обращения, то есть обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо

наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Письменные обращения граждан должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;
- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

Сроки при рассмотрении обращений

Регистрация обращений производится в день их поступления в установленном порядке. Обращения, поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

Обращения, поступившие в Берестовицкое районное унитарное предприятие жилищно-коммунального хозяйства и относящиеся к его компетенции, **рассматриваются в течение 15 календарных дней со дня, следующего за днем их регистрации.** При необходимости срок рассмотрения обращений может быть продлен **до 1 месяца.**

В случае если для решения изложенных в обращении вопросов необходимо совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации в сроки, превышающие месячный срок, заявителям **в срок не позднее 1 месяца** со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Если письменное обращение соответствует всем требованиям, но содержащиеся в нем вопросы не относятся к компетенции Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства, **в течение 5 рабочих дней** обращение направляется для рассмотрения организации в соответствии с ее компетенцией с уведомлением в тот же срок заявителя либо в тот же срок оставляется обращение без рассмотрения по существу с уведомлением об этом заявителя с указанием причины и разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

Письменные обращения оставляются без рассмотрения по существу, если:

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, адреса его места жительства (места пребывания), сути обращения, личной подписи гражданина (для граждан);
- не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности лица, которым направляется обращение, полного наименования юридического лица, его места нахождения, фамилии и собственного имени, отчества (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, сути обращения, личной подписи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенной печатью юридического лица (для юридических лиц);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- в обращениях содержатся нецензурные либо оскорбительные слова и выражения;
- к письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, не прилагаются документы, подтверждающие их полномочия;
- обращения 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, обращений работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства, в том числе, если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Устные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:

- не предъявлены документы, удостоверяющие личность заявителей, их представителей, а также документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей;
- обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции предприятия, в которой проводится личный прием;
- заявителю в ходе личного приема уже был дан исчерпывающий ответ на интересующие его вопросы либо переписка с этим заявителем по таким вопросам была прекращена;
- заявитель в ходе личного приема допускает употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;
- решение об оставлении обращений без рассмотрения по существу принимает руководитель предприятия.

Обжалование ответов на обращения

Ответ Берестовицкого районного унитарного предприятия жилищно-коммунального хозяйства на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован вышестоящую организацию.