**Обращения граждан и юридических лиц.**

Обратиться с обращением в центр можно следующими способами:

**-**  написать письмо и направить его по адресу: 213004, Могилевская обл.,

г. Шклов, ул. Почтовая, д. 31;

- записаться на прием к директору по телефону 95-533 с 8.00 -13.00, 14.00 -17.00, выходной – суббота, воскресенье;

- направить электронное обращение на адрес (E-mail): [rcson@shklov.gov.by](mailto:shklov_rcson@mail.ru)

- позвонить на «горячую линию» для получения справочно-консультационной информации, связанной с деятельность центра, по телефону 95-533 с 8.00-13.00, 14.00-17.00, выходной – суббота, воскресенье.

**Для сведения:** обращение принимается к рассмотрению при соблюдении заявителем требований, предъявляемых к обращениям в соответствии с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон № 300-З). При несоблюдении установленных требований обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу (ст. 15 Закона № 300-З).

**Требования, предъявляемые к обращениям**

В соответствии со ст. 12 Закона № 300-З:

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. **Письменные обращения граждан**, за исключением замечаний и (или) предложений, вносимых в книгу замечаний и предложений, 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);

- изложение сути обращения;

- личную подпись гражданина (граждан).

3. **Письменные обращения юридических лиц** должны содержать:

- наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

- полное наименование юридического лица и его место нахождения;

- изложение сути обращения;

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;

- личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

4. Замечания и (или) предложения вносятся в книгу замечаний и предложений в соответствии с формой книги замечаний и предложений, установленной Советом Министров Республики Беларусь.

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

6. К письменным обращениям, подаваемым представителями заявителей, прилагаются документы, подтверждающие их полномочия.

7. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

В соответствии со ст. 25 Закона № 300-З электронное обращение **гражданина** в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;

- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;

- изложение сути обращения;

- адрес электронной почты гражданина.

Электронное обращение **юридического лица** в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование юридического лица;

- место нахождения юридического лица;

- изложение сути обращения;

- фамилию, собственное имя, отчество руководителя или лица, уполномоченного подписывать обращения;

- адрес электронной почты юридического лица.

Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца. Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке и в сроки, установленные для письменных обращений. Ответы на электронные обращения направляются в электронном виде на адрес электронной почты, указанный в электронном обращении, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в случаях, установленных Законом № 300-З.

**Права заявителей при рассмотрении обращений** (ст. 7 Закона № 300-З):

* Подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;
* Знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению обращений, если это не затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в материалах не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;
* Представлять дополнительные документы и (или) сведения либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме, в случае, если истребование таких документов и (или) сведений не затрагивают права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую тайну и (или) иную охраняемую законом тайну;
* Отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;
* Получать ответы (уведомления) на обращения;
* Обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;
* Осуществлять иные права, предусмотренные Законом № 300-З и иными актами законодательства.

Ответ центра на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу, могут быть обжалованы в вышестоящую организацию: **управление по труду, занятости и социальной защите Шкловского райисполкома.** Ответ центра на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

**Книга замечаний и предложений** учреждения «Шкловский районный центр социального обслуживания населения» находится в кабинете № 11 (г. Шклов, ул. Почтовая, 31, 2 этаж), тел. 8(02239) 95-605.