**Обращения граждан и юридических лиц.**

**Уважаемые заявители!**

**Обращаем ВАШЕ ВНИМАНИЕ!**

С 02.01.2023 на основании статьи 25 Закона Республики Беларусь 18 июля 2011 г. N 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (ред. от 28.06.2022 с изменениями и дополнениями, вступившими в силу 02.01.2023) электронные обращения подаются посредством государственной единой республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (**http://обращения.бел**).

Доступ к данной системе осуществляется бесплатно.

С правилами подачи электронных обращений посредством системы можно ознакомиться здесь:

 (<https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/help>)

 Обратиться с обращением в учреждение «Шкловский районный центр социального обслуживания населения» 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;

- подать электронное обращение посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц <http://обращения.бел> ;

***Для сведения:*** *государственная единая (интегрированная) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц – информационная система, предназначенная для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них, а также для обработки электронных обращений, ответов (уведомлений) на них, электронных копий письменных обращений, электронных копий ответов (уведомлений) на письменные обращения, иной информации о рассмотрении обращений, об оставлении обращений без рассмотрения по существу.*

- 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 и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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 и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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.

 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 **электронные обращения** **граждан** должны содержать:

 - наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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).

**Электронные обращения** **юридических лиц** должны содержать:

 - наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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.

 ***Для сведения:*** *к электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.*

 *Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.*

 Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней со дня, следующего за днем регистрации обращения, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее 1 месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Электронные обращения подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений. Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений. На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

 З**аявители имеют право** (ст. 7 Закона № 300-З):

* подавать обращения, излагать доводы должностному лицу, проводящему личный прием;
* знакомиться с материалами, непосредственно относящимися к рассмотрению их обращений (за исключением материалов, содержащих информацию, распространение и (или) предоставление которой ограничено), в том числе делать выписки из этих материалов, осуществлять их фотосъемку;
* 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;
* применять технические средства (аудио- и видеозапись, кино- и фотосъемку) с согласия должностного лица, проводящего личный прием;
* осуществлять иные права, предусмотренные Законом № 300-З и иными актами законодательства.

Ответ учреждения «Шкловский районный центр социального обслуживания населения» 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 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).