|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | ***Структура управления предприятия*** | | | | | | |
|  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Директор | |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  | Главный инженер | |  | Заместитель директора | |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Секретарь приёмной руководителя | |  |  | Диспетчер | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Отдел бухгалтерского учета и финансово-экономической работы | |  |  | Благоустройство и обслуживание жилищного фонда | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Инженер по снабжению | |  |  | Вед.юрисконсульт | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Инспектор по кадрам | |  |  | Котельные и тепловые сети | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Ведущий энергетик | |  |  | Автотранспорт | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Заведующий складом | |  |  | Крынковский производственный участок | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Производственно-технический сектор | |  |  | Велешковичский производственный участок | |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  | Инженер по охране труда | |  |  | Добромыслинский производственный участок | |  |
|  |  | |  |
|  |  |  |  | |  |  |  |

**Требования, предъявляемые к обращениям**

 Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

**Письменные обращения граждан, за исключением, внесенных 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).

**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.

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

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

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

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

**Права заявителей**

**Заявители имеют право:**

-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 затрагивает права, свободы и (или) законные интересы других лиц и в них не содержатся сведения, составляющие государственные секреты, коммерческую и (или) иную охраняемую законом тайну;

-отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу;

 -получать ответы (уведомления) на обращения;

 - в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу;

-осуществлять иные права, предусмотренные Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ (далее – Закон) и иными актами законодательства.

**Обязанности заявителей**

**Заявители обязаны:**

-соблюдать требования Закона;

-подавать обращения в организации, индивидуальным предпринимателям в соответствии с их компетенцией;

-вежливо относиться к работникам организаций, индивидуальным предпринимателям и их работникам, не допускать употребления нецензурных либо оскорбительных слов или выражений;

 -своевременно информировать организации, индивидуальных предпринимателей об изменении своего места жительства (места пребывания) или места нахождения в период рассмотрения обращения;

 -исполнять иные обязанности, предусмотренные Законом и иными законодательными актами.

**Оставление обращений без рассмотрения по существу**

**Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если:**

-обращения не соответствуют вышеуказанным требованиям;

 -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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

 -обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;

-пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы; заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

 -с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

**Отзыв обращения**

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение этого обращения по существу и возвращают заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

**Обжалование ответов на обращения**

 Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.

Ответ организации 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.

Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, а также индивидуального предпринимателя могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.