Приложение к приказу №50
от 03.05.2023

1. Порядок рассмотрения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

1. Обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей излагаются на белорусском или русском языках.

2. Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

3. Письменные обращения подаются нарочным (курьером), по почте, в ходе личного приема, путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений

4. Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

5. Электронные обращения направляются по средствам заполнения электронной формы.

6. Все поступившие на предприятие письменные и электронные обращения принимаются и регистрируются в день их поступления, а если обращения поступили в нерабочий день (нерабочее время) – не позднее чем в первый, следующий за ним рабочий день.

7. Рассмотрение обращений в Государственном предприятии «Молодечненский ЦСМС» осуществляется в порядке и сроки, установленные Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», Указом Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» и иными актами законодательства.

8. Обращения рассматриваются по существу исключительно в пределах компетенции Государственного предприятия «Молодечненский ЦСМС»

9. Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются предприятием в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

2. Ответственный за ведением делопроизводством по обращениям граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей Государственном предприятии «Молодечненский ЦСМС».

Ответственный за ведением делопроизводства по обращениям граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, является ведущий специалист по кадрам СКАСКЕВИЧ Хичран Сабир кызы.

1. Осуществляет учет поступающих на предприятие письменных, электронных и устных обращений граждан;

2. Ведёт в установленном порядке делопроизводство по обращениям граждан, контролирует соблюдение установленных сроков их рассмотрения;

3. Обобщает и анализирует поступающие на предприятие обращения граждан, организует прием граждан по личным вопросам руководством предприятия

4. Осуществляет прием, регистрацию, учет, распределение по принадлежности поступающей на предприятие корреспонденции, отправку исходящей корреспонденции;

5. Осуществляет контроль за сроками прохождения обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей полнотой рассмотрения поставленных в обращениях вопросов;

6. Принимает меры по срочному разрешению обращений граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей организует консультации граждан по интересующим их вопросам в соответствии с действующим законодательством;

7. Осуществляет другие функции в соответствии с законодательством и в пределах компетенции.

3. Личный прием граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В соответствии с законодательством, личный приём граждан, их представителей, представителей юридических лиц и индивидуальных предпринимателей осуществляется:

Директором Государственного предприятия «Молодечненский ЦСМС» – **КОЛЧИНЫМ Александром Викторовичем.**

каждый понедельник с 13-00 до 14-00

Место проведения: ул. Галицкого, д. 8, каб. 27.

Запись на личный приём к руководителю организации в приемной Государственного предприятия «Молодечненский ЦСМС» либо по тел. +375 (176) 55 21 11.

Личный приём граждан осуществляется по предъявлении заявителем документа, удостоверяющего его личность. При обращении в Государственное предприятие «Молодечненский ЦСМС» в интересах других лиц заявителем представляются документы, подтверждающие его полномочия.

4. Устные обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

Устные обращения излагаются в ходе личного приема.

1. Если решение вопросов, изложенных в ходе личного приема, не относится к компетенции предприятия, должностные лица, проводящие личный прием, не рассматривают обращение по существу, а разъясняют, в какую организацию следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращении.

2. Если для решения вопроса, изложенного в устном обращении и относящегося к компетенции предприятия, требуются дополнительное изучение и проверка, обращение излагается заявителем в письменной форме и подлежит рассмотрению в порядке, установленном для письменных обращений.

3. Устные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и ответы объявлены заявителям в ходе личного приема, на котором изложены устные обращения.

4. 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;
- 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;
- заявитель применяет технические средства (аудио- и видеозапись, кино-фотосъемку) без согласия должностного лица, проводящего личный прием, и отказывается остановить их применение;
- обращения содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявить иным способом злоупотребляет правом на обращением.

Решение об оставлении устного обращения, изложенного в ходе личного приема, без рассмотрения по существу объявляется заявителю в ходе этого приема

5. Письменные обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

1. 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);
- изложение сути обращения;
- личную подпись гражданина (граждан).

2. 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.

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

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

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

6. Письменные обращения считаются рассмотренными по существу, если рассмотрены все изложенные в них вопросы, приняты надлежащие меры по защите, обеспечению реализации, восстановлению прав, свобод и (или) законных интересов заявителей и им направлены письменные ответы.

7. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, - не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.
В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие

месячный срок, заявителям в срок не позднее одного 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.
Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в Молодечненском ЦСМС.

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

- обращения не соответствуют требованиям, указанным выше;
- 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 предприятия, не касаются качества 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.

Заявить имеет право отозвать вое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения организация прекращает рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Решение об оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу принимает директор предприятия или уполномоченное им должностное лицо.

Рассмотрение письменных обращений осуществляется в соответствии со ст. 14, ст. 24 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

6. Электронные обращения граждан, юридических лиц и индивидуальных предпринимателей.

В связи с вступлением в силу со 2 января 2023 года изменений и дополнений, внесенных в Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», подача электронных обращений в государственные органы и иные государственные организации будет осуществляться посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц ОБРАЩЕНИЯ.БЕЛ

Доступ к системе учета и обработки обращений

Перед подачей электронного обращения заявителю необходимо идентифицироваться и авторизоваться в системе. Для этого предусмотрены гибкие инструменты в целях обеспечения охвата широкого круга заявителей. Граждане идентифицируются в системе с использованием:

- логина и пароля, сформированных ими в процессе регистрации в системе, при этом предусматривается обязательное подтверждение факта регистрации по номеру мобильного телефона;
- учетной записи национальной почтовой электронной системы, которую можно получить в любом отделении почтовой связи;
- сертификата открытого ключа либо ID-карты при их наличии.

Для юридических лиц при прохождении процедур идентификации в системе предусматривается использование только сертификата открытого ключа либо ID-карты, принадлежащей руководителю или лицу, уполномоченному подписывать обращения.

После идентификации и аутентификации заявителя в системе учета и обработки обращений ему предоставляется функционал, позволяющий в полном объеме реализовать его право на подачу электронных обращений, предусмотренное законодательством.

Таким образом, при желании подать электронное обращение заявителю потребуется только войти в систему посредством одного из перечисленных способов без необходимости многократного ввода одних и тех же реквизитных данных (ФИО, адрес места жительства и т.п.), которые требуются в настоящее время при подаче каждого электронного обращения.

7. Обжалование ответов на обращения.

Ответ Государственного предприятия «Молодечненский ЦСМС» на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы:

- в вышестоящей организации (Государственный комитет по стандартизации Республики Беларусь).

Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

- в судебном порядке, установленном законодательством.

Обжалование ответов на обращения осуществляется в соответствии со ст. 20 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц».

8. "Горячая линия" Государственного предприятия «Молодечненский ЦСМС».

В соответствии с постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 28 июня 2011г. №856 п.3 При обращении на "горячую линию" гражданин должен сообщить свою фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), данные о месте жительства и (или) работы (учебы), а представители юридических лиц - наименование юридического лица и его юридический адрес, фамилию, собственное имя, отчество (при его наличии), изложить суть обращения.

ГОРЯЧАЯ ТЕЛЕФОННАЯ ЛИНИЯ +375 17 555 10 10

Горячая линия предназначена для получения справочной информации (обеденный перерыв: 12.30 - 13.00).
Обращения, поступившие на горячую линию, не подлежат учету.

Консультирование заявителей осуществляется по телефонам:

+375 176 55 21 23 - подтверждения соответствия; электро-физические испытания.

+375 176 55 18 18 - метрология

+375 176 55 21 21 - испытание пищевой и с/х продукции

+375 176 55 80 76 - техническое нормирование и стандартизация

+375 176 55 21 24 - ремонт средств измерений

9. Административные процедуры.

Под административной процедурой понимаются действия государственного органа, совершаемые в соответствии с определенной законодательством компетенцией на основании заявления заинтересованного лица, по установлению (предоставлению, удостоверению, подтверждению, регистрации, обеспечению), изменению, приостановлению, сохранению, переходу или прекращению прав и (или) обязанностей, в том числе заканчивающиеся выдачей справки или другого документа (его принятием, согласованием, утверждением), либо регистрацией или учетом заинтересованного лица, его имущества, либо предоставлением денежных средств, иного имущества и (или) услуг за счет средств республиканского или местных бюджетов, государственных внебюджетных фондов, из имущества, находящегося в республиканской или коммунальной собственности.

Перечень административных процедур выполняемых Государственным предприятием «Молодечненский ЦСМС» по обращениям граждан за выдачей справок или других документов.

Режим работы: понедельник - пятница с 8:30 до 17:00,
обеденный перерыв с 12:30 до 13:00
Выходной: суббота, воскресенье.