Обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан), и юридических лиц адресатом рассматриваются в соответствии с требованиями [Закона Республики Беларусь № 300-З от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/zakon_rb_ob_obrawenyyah_grazhdan_y_yurydycheskyh_.pdf) (далее – Закон), а также [Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/206_prezident_498_pdf.pdf) (далее – Указ).

**Обращаем внимание, что 2 января 2023 года вступают в силу изменения Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», в связи с этим, подача электронных обращений будет возможна только с помощью**[**государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц**](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/).

Вы можете обратиться в государственное учреждение «Мостовский районный центр гигиены и эпидемиологии» следующим удобным для Вас способом:

**Организация личного приема и рассмотрение**

**устных обращений граждан, и юридических лиц:**

УСТНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

*обращение заявителя, изложенное в ходе личного приема.*

1. В Мостовском районном ЦГЭ личный прием заявителей проводится главным врачом [согласно графику, утвержденному главным врачом](http://ocge-grodno.by/?page_id=772), но не реже одного раза в месяц.
2. В случае отсутствия по уважительной причине лиц, проводящих личный прием заявителей, указанный прием осуществляют лица, исполняющие их обязанности.
3. Информация о времени, месте, порядке (по предварительной записи или в порядке очереди) проведения личного приема заявителей размещается на информационном стенде Мостовского районного ЦГЭ.
4. При приходе на личный прием заявитель должен предоставить паспорт или другие документы, удостоверяющие личность. При приходе на личный прием представитель заявителя должен предоставить паспорт и документ, подтверждающий в соответствии с законодательством его полномочия (доверенность, удостоверение руководителя юридического лица и другое).
5. Должностное лицо, проводящее личный прием, после рассмотрения обращения заявителя вправе принять одно из следующих решений:
	* дать устное разъяснение (пояснение, рекомендацию) по существу поставленных заявителем вопросов или пояснить ему, что вопросы, изложенные в его обращении, не относятся к компетенции Мостовского районного ЦГЭ;
	* удовлетворить просьбу, содержащуюся в обращении, сообщив заявителю порядок и сроки исполнения принятого решения;
	* отказать в удовлетворении просьбы, содержащейся в обращении заявителя, разъяснив ему мотивы отказа и порядок обжалования принятого решения;
	* разъяснить заявителю, что его устное обращение не может быть разрешено на личном приеме, и рекомендовать заявителю подготовить и представить письменное обращение;
	* принять иные меры, предусмотренные законодательством Республики Беларусь

**Письменное обращение граждан, и юридических лиц**

ПИСЬМЕННОЕ ОБРАЩЕНИЕ

*обращение заявителя, изложенное в письменной форме, в том числе замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений*

Письменные обращения подаются нарочным (курьером), [по почте](http://ocge-grodno.by/?page_id=765), в ходе [личного приема](http://ocge-grodno.by/?page_id=772), путем внесения замечаний и (или) предложений в [книгу замечаний и предложений](http://ocge-grodno.by/?page_id=1072)

1. Поступившие в Мостовский районный ЦГЭ письменные обращения заявителей (далее – письменные обращения) регистрируются в день их поступления лицом, на которого приказом Мостовскому районному ЦГЭ возложена обязанность по работе с обращениями заявителей.
2. Письменные обращения заявителей должны соответствовать требованиям, установленным статьей 12 [Закона](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/zakon_rb_ob_obrawenyyah_grazhdan_y_yurydycheskyh_-1.pdf) и пунктом 3 [Указа](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/206_prezident_498_pdf.pdf).
3. При поступлении в Мостовский районный ЦГЭ письменного обращения, содержащего вопросы, решение которых не относится к его компетенции, а также в случае поступления письменного обращения в Мостовский районный ЦГЭ без соблюдения порядка рассмотрения, установленного Указом, данное обращение в пятидневный срок со дня регистрации направляется для рассмотрения в органы или организации, к компетенции которых относится рассмотрение данного обращения, о чем в день направления в орган или организацию уведомляется заявитель.
4. Письменные обращения, поступившие в Мостовский районный ЦГЭ, соответствующие требованиям, установленным [Указом](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/206_prezident_498_pdf.pdf) и [Законом](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/zakon_rb_ob_obrawenyyah_grazhdan_y_yurydycheskyh_-1.pdf), рассматриваются в порядке, предусмотренном данными законодательными актами, иными актами законодательства, в том числе настоящей Инструкцией.
5. Письменные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней со дня регистрации, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца.
6. Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения в порядке и в случаях, определенных статьей 15 [Закона](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/zakon_rb_ob_obrawenyyah_grazhdan_y_yurydycheskyh_-1.pdf), а также пунктом 5 [Указа](http://ocge-grodno.by/wp-content/uploads/2019/01/206_prezident_498_pdf.pdf).
7. Анонимные письменные обращения рассмотрению не подлежат, за исключением письменных обращений, содержащих информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, которые в пятидневный срок со дня их регистрации в Мостовском районном ЦГЭ направляются им в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.