

Рассмотрение обращений в организациях системы жилищно-коммунального хозяйства

1

Обращение

Изучение содержания (сущности) обращения
Если в обращении содержится:

требование о восстановлении прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, нарушенных действиями (бездействием) организаций, граждан

Жалоба

рекомендация по улучшению деятельности организаций, совершенствованию правового регулирования отношений в различных сферах деятельности государства и общества

Предложение

ходатайство о содействии в реализации прав, свобод и (или) законных интересов заявителя, не связанное с их нарушением, а также сообщение о нарушении актов законодательства, недостатках в работе государственных органов, иных организаций (должностных лиц).

Заявление

устное сообщение по телефону, (в том числе в ходе личного приема) о неоказании жилищно-коммунальных услуг, либо оказании их с недостатками (независимо в каком виде оформлено)

письменное сообщение о неоказании жилищно-коммунальных услуг, либо оказании их с недостатками (независимо в каком виде оформлено)

Применяется Закон РБ «Об обращениях граждан и юридических лиц» (порядок рассмотрения представлен Схемой 2,3,4)

Применяется Закон РБ «О защите прав потребителей жилищно-коммунальных услуг» (порядок рассмотрения представлен Схемой 5)

Если в содержании обращения содержится и то и другое, - то данное обращение рассматривается по двум направлениям (делаются копии) и делопроизводство ведется отдельно по Закону РБ «Об обращениях граждан и юридических лиц» и Закону РБ «О защите прав потребителей ЖКУ»

Рассмотрение обращений по Закону Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»

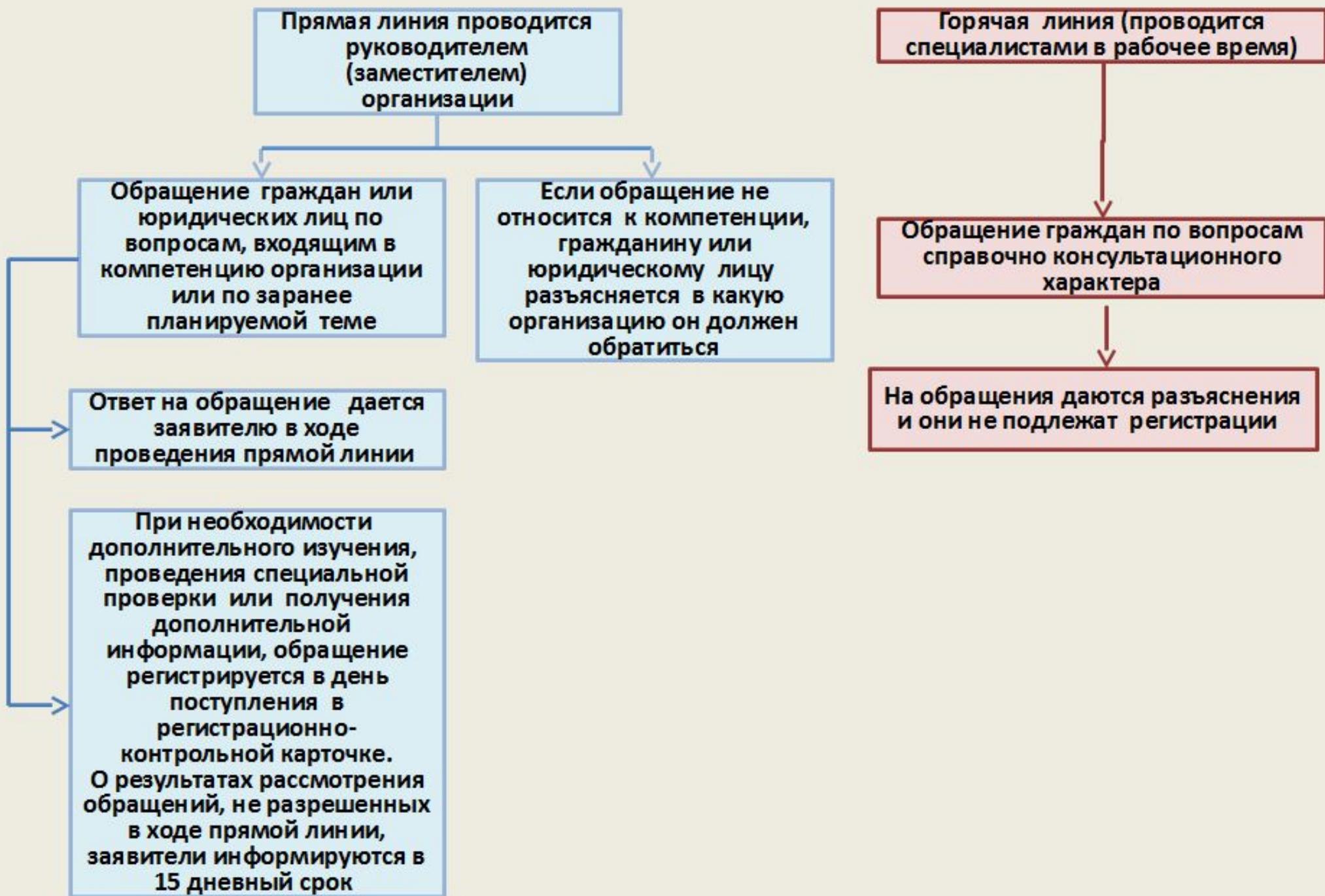
2



Рассмотрение устных обращений (заявлений, предложений, жалоб), з поступивших в ходе личных (выездных) приемов граждан и юридических лиц



Рассмотрение обращений, поступивших в ходе «прямой и горячей телефонных линий»



Рассмотрение обращений (заявок, письменных претензий) потребителей ЖКУ в связи с неоказанием услуг либо оказанием с недостатками, поступивших к исполнителю

5

