**Порядок рассмотрения обращений**

**1. Порядок подачи обращений**

Обращения могут быть поданы заявителями в адрес Государственного учреждения «Республиканский научно-практический центр детской онкологии, гематологии и иммунологии» (далее – Центр детской онкологии, гематологии и иммунологии) в письменной или электронной форме, а также могут быть изложены в устной форме.

**Письменные обращения** могут быть поданы лично, курьером, посредством почтовой связи, а также в ходе личного приема.

**Электронные обращения** подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

**Устные обращения** излагаются в ходе личного приема.

**2. Требования, предъявляемые к обращениям**

Обращения излагаются на белорусском или русском языке и рассматриваются по существу, если они поданы в соответствии с требованиями действующего законодательства и в них содержатся вопросы, решение которых относится к компетенции Центра детской онкологии, гематологии и иммунологии.

**В письменных обращениях граждан** должна содержаться следующая информация:

– наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

– фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

– изложение сути обращения;

– личная подпись гражданина (граждан).

**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.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. 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.

**В электронных обращениях граждан** должна содержаться следующая информация:

– наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;

– фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

– изложение сути обращения.

**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.

К форме электронного обращения, при необходимости, могут быть прикреплены дополнительные документы и (или) сведения (документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей, документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и другие документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях).

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений, указанных выше, в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) являются Portable Document Format/A (PDF/A), Office Open XML (DOCX), двойной формат с разметкой (DOC), Rich Text Format (RTF), текстовый файл (TXT), Open Document Format (ODT), формат архивации и сжатия данных (ZIP, RAR), Portable Network Graphics (PNG), Tagged Image File Format (TIFF), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG). Размер файла не должен превышать 15 МБ.

**Анонимные обращения** – обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, **не подлежат рассмотрению**, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

Обращения, поступившие посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты, **не подлежат регистрации и рассмотрению**. Ответы заявителям по таким обращениям **не направляются**.

**3. Сроки рассмотрения обращений**

Регистрация обращений производится в установленном порядке в день их поступления. Обращения поступившие в нерабочий день (нерабочее время), регистрируются не позднее следующего рабочего дня. Обращения рассматриваются по существу не позднее 15 дней со дня их регистрации. Обращения, требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее одного месяца со дня регистрации, если иной срок не установлен законодательными актами.

**4. Отзыв обращения**

Заявитель имеет право отозвать свое 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. Заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

**5. Рассмотрение повторных обращений**

При оставлении повторного обращения без рассмотрения по существу заявитель письменно уведомляется, что повторное обращение необоснованно и переписка с ним по этому вопросу прекращается. При поступлении повторного обращения от заявителя, переписка с которым прекращена, такое обращение оставляется без рассмотрения по существу без уведомления об этом заявителя.

**6. Обжалование ответов на обращения**

Ответ на обращение по существу может быть обжалован в Министерство здравоохранения Республики Беларусь и (или) в суд в порядке, установленном законодательством.