

Порядок направления и рассмотрения электронных обращений

На основании статьи 25 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон) **электронные обращения** подаются посредством государственной **единой республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц** ([обращения.бел](http://obrazheniya.bel))

Доступ к данной системе осуществляется бесплатно.

Обращаем Ваше внимание, что согласно пункту 2 статьи 10 Закона обращения подаются в государственные органы, организации, индивидуальным предпринимателям, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

Рассмотрение электронных обращений

Электронные обращения, поступившие в редакцию, рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных статьей 25 Закона.

В редакции рассматриваются обращения, в которых изложены вопросы, решение которых относится к ее компетенции.

При поступлении в учреждение электронных обращений, содержащих вопросы, **решение которых не относится к его компетенции**, в течение пяти рабочих дней такие обращения направляются в государственные органы, организации для рассмотрения в соответствии с их компетенцией с уведомлением заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом, учреждение оставляет такие обращения без рассмотрения по существу и уведомляет об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует им обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Электронные обращения, в которых обжалуются судебные постановления, не позднее пяти рабочих дней возвращаются заявителям с разъяснением им порядка обжалования судебных постановлений.

Электронные обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются

редакцией в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Требования, предъявляемые к электронным обращениям

В соответствии со ст. 12, 25 Закона электронные обращения должны содержать:

от граждан и индивидуальных предпринимателей:

- ✓ 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;
- ✓ адрес электронной почты заявителя;

от юридических лиц:

- ✓ 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;
- ✓ адрес электронной почты заявителя.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающих их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

Право заявителя на отзыв электронного обращения

В соответствии со ст. 16 Закона заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного (электронного) заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения государственный орган, организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение этого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Право заявителя на обжалования ответа на электронное обращения

Ответы редакции на обращения обжалуются в вышестоящую организацию – Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь (пр. Победителей, д. 23, к. 2, 220004, г. Минск) в установленном порядке.

Оставление обращения без рассмотрения по существу

На основании ст. 15 Закона электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу если:

- ✓ обращения не соответствуют требованиям, предъявляемым к содержанию электронного обращения;
- ✓ 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;
- ✓ пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- ✓ заявителем подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- ✓ с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.
- ✓ обращение содержит угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет право на обращение.

Направление ответов заявителям

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений за исключением случая, когда заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.