

## **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.