

ТРЕБОВАНИЯ К ЭЛЕКТРОННЫМ ОБРАЩЕНИЯМ И ПОРЯДОК ИХ РАССМОТРЕНИЯ

Требования, предъявляемые к электронным обращениям

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Электронные обращения граждан должны содержать:

- 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.

Электронные обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей должны содержать:

- 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.

Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением.

Порядок подачи обращений и направления их для рассмотрения в соответствии с компетенцией

Электронные обращения направляются посредством глобальной компьютерной сети Интернет на адрес электронной почты.

Обращения подаются в организации к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

Организации при поступлении к ним обращений, содержащих вопросы, решение которых не относится к их компетенции, в течение пяти рабочих дней направляют обращения для рассмотрения организациям в соответствии с их компетенцией и уведомляют заявителей в тот же срок либо в тот же срок в порядке, установленном Законом Республики Беларусь от 15 июля 2015 г. №

306-3 «Об обращениях граждан и юридических лиц», оставляют обращения без рассмотрения по существу и уведомляют об этом заявителей с разъяснением, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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

Обращения, содержащие информацию о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении либо ином правонарушении, не позднее пяти рабочих дней направляются организациями, в которые они поступили, в соответствующие правоохранительные или другие государственные органы.

Запрещается направлять жалобы в организации, действия (бездействие) которых обжалуются, за исключением случаев, когда рассмотрение такой категории обращений относится к исключительной компетенции этих организаций.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, предусмотренных частью второй настоящего пункта.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случаях, если:

- заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;
- в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

Письменные ответы (уведомления) на письменные обращения излагаются на языке обращения, должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости - со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей, а также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте государственного органа или иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Оставление обращений без рассмотрения по существу

Обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если обращения не соответствуют требованиям, предъявляемых к электронным обращениям.

Анонимные обращения, то есть 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.

При оставлении обращения без рассмотрения по существу, за исключением случаев, когда с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам в случае подачи анонимного обращения, заявитель в течение пяти рабочих дней уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения.

В случаях, когда обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Отзыв электронного обращения

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

Обжалование ответов на обращения

Ответ организации на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию.