**ЭЛЕКТРОННОЕ ОБРАЩЕНИЕ**

*электронное обращение – обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений*

Обращаем внимание, что 2 января 2023 года вступают в силу изменения Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц», в связи с этим, подача электронных обращений будет возможна только с помощью государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.

**Оставляются без рассмотрения по существу обращения, которые (по которым):**

* изложены не на белорусском или русском языке;
* не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
* не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
* содержат текст, не поддающийся прочтению;
* содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
* 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, являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
* содержат вопросы, не относящиеся к компетенции адресата;
* пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
* подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
* с заявителем прекращена переписка.

**Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:**

* фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;
* адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
* адрес электронной почты гражданина;
* изложение сути обращения.

**Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:**

* фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращение;
* полное наименование юридического лица;
* место нахождения юридического лица;
* наименование организации либо должность лица, которым направляется обращение;
* адрес электронной почты;
* изложение сути обращения.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия, документов о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях).

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений, указанных в абзаце четвертом части первой настоящего пункта, 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).

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

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

Вышестоящая организация при поступлении такой жалобы проверяет содержащиеся в ней сведения и при наличии оснований для положительного решения изложенных в обращении вопросов рассматривает обращение по существу либо выдает соответствующим организациям, рассматривавшим обращение по существу, обязательное для исполнения предписание о надлежащем решении этих вопросов, о чем уведомляет заявителя. Организация, получившая такое предписание, должна исполнить его в указанный в предписании срок, но не позднее одного месяца и в течение трех рабочих дней сообщить об этом в вышестоящую организацию, а также направить ответ заявителю.

На интернет-сайте организации могут размещаться ответы на электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей, носящие массовый характер (более десяти обращений), без направления ответов (уведомлений) заявителям.