

# Электронное обращение

Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей (далее – граждан), и юридических лиц рассматриваются в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года [«Об обращениях граждан и юридических лиц»](#)

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ должны соответствовать требованиям:

1. Обращения излагаются на белорусском или русском языке.
2. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
3. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.
4. В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

Электронное обращение направляется посредством электронной формы:

[ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН](#)

[ДЛЯ ОБРАЩЕНИЙ ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ](#)

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ МОГУТ БЫТЬ ОСТАВЛЕНЫ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ, ЕСЛИ:

1. излагаются не на белорусском или русском языках;
2. допускается употребление нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.
3. содержится текст, не поддающийся прочтению;
4. не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
5. 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);

6. содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили;
7. пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы.
8. представителями заявителей не прилагаются электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.
9. 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, обращении работника к нанимателю, а также иных обращений, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения.
10. заявителем подано повторное обращение, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
11. с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

#### СРОКИ РАССМОТРЕНИЯ:

электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Течение сроков, определяемых месяцами или днями, начинается со дня, следующего за днем регистрации обращения в организацию.

ОТЗЫВ ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

ОТВЕТЫ (УВЕДОМЛЕНИЯ) НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев, 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).

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.