

## **УВАЖАЕМЫЕ ПОЛЬЗОВАТЕЛИ РАЗДЕЛА «ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ»!**

С 2 января 2023 года вступили в силу изменения и дополнения, внесенные в Закон Республики Беларусь от 18.07.2011 № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон). В связи с этим изменился порядок подачи электронных обращений. Электронные обращения необходимо подавать посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц — [обращения.бел](http://obrazheniya.bel)

Электронные обращения рассматриваются в соответствии с требованиями действующего законодательства Республики Беларусь.

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).

### **О ПОРЯДКЕ ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ, СЛУЧАЯХ ОСТАВЛЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ**

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

Электронные обращения направляются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц — [обращения.бел](http://obrazheniya.bel)

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, 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.

## **ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ:**

Письменные 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, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 статьи 15, статьей 23 Закона, заявитель в течение пяти рабочих дней уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 статьи 15 Закона, заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

## **О ТРЕБОВАНИЯХ, ПРЕДЪЯВЛЯЕМЫХ 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.

## **О НЕОБХОДИМОСТИ ПРЕДСТАВЛЕНИЯ ДОКУМЕНТОВ И (ИЛИ) СВЕДЕНИЙ В ФОРМЕ ФАЙЛОВ, ПРИКРЕПЛЯЕМЫХ К ЭЛЕКТРОННОМУ ОБРАЩЕНИЮ, И О ДОПУСТИМЫХ ФОРМАТАХ ТАКИХ ФАЙЛОВ**

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).

## **О НАЛИЧИИ У ЗАЯВИТЕЛЯ ПРАВ НА ОТЗЫВ ЭЛЕКТРОННОГО ОБРАЩЕНИЯ, НА ОБЖАЛОВАНИЕ ОТВЕТА НА ТАКОЕ ОБРАЩЕНИЕ ИЛИ РЕШЕНИЕ ОБ ОСТАВЛЕНИИ ЕГО БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ И О ПОРЯДКЕ РЕАЛИЗАЦИИ ТАКИХ ПРАВ**

- 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.

Информация о наименовании, месте нахождения и режиме работы вышестоящих организаций размещается на официальном сайте в рубрике «Одно окно».

- Оставление обращений без рассмотрения по существу

Письменные обращения могут быть оставлены без рассмотрения по существу, если обращения не соответствуют требованиям, предъявляемым 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, предусмотренных абзацем седьмым пункта 1 статьи 15, статьей 23 Закона, заявитель в течение пяти рабочих дней уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения.

В случаях, предусмотренных абзацами третьим и четвертым пункта 1 статьи 15 Закона Республики Беларусь от 15 июля 2015 г. № 306-З «Об обращениях граждан и юридических лиц», заявителям также разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

## **О ВОЗМОЖНОСТИ РАЗМЕЩЕНИЯ НА ИНТЕРНЕТ-САЙТЕ ГОСУДАРСТВЕННОГО ОРГАНА И ИНОЙ ГОСУДАРСТВЕННОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ОТВЕТОВ НА ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ АНАЛОГИЧНОГО СОДЕРЖАНИЯ ОТ РАЗНЫХ ЗАЯВИТЕЛЕЙ, НОСЯЩИЕ МАССОВЫЙ ХАРАКТЕР (БОЛЕЕ ДЕСЯТИ ОБРАЩЕНИЙ), БЕЗ НАПРАВЛЕНИЯ ОТВЕТОВ (УВЕДОМЛЕНИЙ) ЗАЯВИТЕЛЯМ**

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.

### **Приемная РУП «Президент-Отель»:**

Г. Минск ул. Кирова, 18

220030, Республика Беларусь

Пн-пт с 08:30 до 17:30

Тел./факс: +375 (17) 229-33-33

E-mail: [secretary@president-hotel.by](mailto:secretary@president-hotel.by)

**Вышестоящий государственный орган:**

Управление делами Президента Республики Беларусь

Г. Минск ул. К.Маркса, 38

220016, Республика Беларусь

Пн-пт с 09:00 до 18:00

Тел./факс: +375 (17) 222-35-56

E-mail: [udp@udp.gov.by](mailto:udp@udp.gov.by)