

Рассмотрение электронных обращений

Порядок рассмотрения обращений

[ДИРЕКТИВА ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 27 декабря 2006 г. N 2 О ДЕБЮРОКРАТИЗАЦИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО АППАРАТА И ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ](#)

[ЗАКОН РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 18 июля 2011 г. N 300-3 ОБ ОБРАЩЕНИЯХ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ](#)

[ПОСТАНОВЛЕНИЕ СОВЕТА МИНИСТРОВ РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 23 июля 2012 г. N 667 О НЕКОТОРЫХ ВОПРОСАХ РАБОТЫ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ](#)

[УКАЗ ПРЕЗИДЕНТА РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ от 15 октября 2007 г. N 498 О ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ МЕРАХ ПО РАБОТЕ С ОБРАЩЕНИЯМИ ГРАЖДАН И ЮРИДИЧЕСКИХ ЛИЦ](#)

Уважаемый посетитель!

Порядок рассмотрения обращений регулируется статьями 10, 14, 15, 16, 17 и 25 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон).

Электронные обращения, поступившие в ГУ «Копыльский ТЦСОН» (далее – ТЦСОН) рассматриваются в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных статьей 25 Закона.

Обращаем внимание на то, что 2 января 2023 г. вступили в силу изменения, внесенные в статью 25 Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». В связи с этим подача электронных обращений в ГУ «Копыльский ТЦСОН» возможна только с помощью государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц – интернет-ресурса [обращения.бел](#)

В ТЦСОН рассматриваются обращения, в которых изложены вопросы, решение которых относится к его компетенции.

При поступлении в ТЦСОН 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, ТЦСОН 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 ТЦСОН 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 электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

К электронным обращениям, подаваемым гражданами, индивидуальными предпринимателями и представителями юридических лиц, должны прилагаться документы и (или) сведения о рассмотрении данных вопросов в органах и организациях, подведомственных Министерству (Указ Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц»).

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 организация, индивидуальный предприниматель прекращают рассмотрение этого обращения по существу и возвращают заявителю оригиналы документов, приложенных к обращению.

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

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.

Направление ответов заявителям

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях.

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).

В соответствии с п. 7 ст. 24 Закона 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.

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.

При отсутствии в обращениях каких-либо рекомендаций, требований, ходатайств, сообщений о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций либо при наличии в них только благодарности такие обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются.

В ответах на электронные обращения о предоставлении информации, опубликованной в официальных периодических печатных изданиях, других средствах массовой информации либо размещенной в открытом доступе на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет или на других государственных информационных ресурсах глобальной компьютерной сети Интернет, сайтах иных организаций, вместо такой информации могут содержаться название, дата выхода и номер официального периодического печатного издания, другого средства массовой информации, в котором опубликована запрашиваемая информация, либо адрес сайта в глобальной компьютерной сети Интернет, на котором размещена запрашиваемая информация