Электронное обращение

ОБРАЩАЕМ ВНИМАНИЕ!

Уважаемые заявители! С 02.01.2023 в связи со вступлением в силу Закона Республики Беларусь от 28.06.2022 № 176-З «Об изменении Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» изменяется порядок подачи электронных обращений. Электронные обращения будут подаваться через единую (интегрированную) республиканскую информационную систему учета и обработки обращений граждан и юридических лиц ([http://обращения.бел](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/)). Доступ к системе учета и обработки обращений для заявителей осуществляется бесплатно.

**ВАЖНО!** Действующий в настоящее время способ подачи электронных обращений — размещение в специальной рубрике на официальном сайте предприятия в сети Интернет — не будет использоваться.

**Перед отправкой обращения настоятельно рекомендуем Вам ознакомиться с Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»**

**Порядок подачи и рассмотрения электронных обращений**

Электронное обращение подается в УЗ «МЦП» путем размещения в специальной рубрике на официальном сайте УЗ «МЦП» в глобальной компьютерной сети Интернет http://mogcp.by/. Электронные обращения, направленные иными способами, не подлежат приему и регистрации.

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.

Электронные обращения, поступившие в УЗ «МЦП», подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных статьей 25 [Закона Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц»](http://www.pravo.by/main.aspx?guid=3871&p0=H11100300).

Письменные (электронные) обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, — не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

**Случаи оставления электронных обращений без рассмотрения по существу:**

* электронное обращение не соответствует требованиям, предъявляемым к электронным обращениям (см. ниже требования, предъявляемые к электронным обращениям);
* к электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, не прилагаются электронные копии документов, подтверждающих их полномочия;
* а также в случаях, установленных для письменных обращений:
* 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 облисполкома;
* 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.

**Требования, предъявляемые к электронным обращениям**

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Электронные обращениям **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 заявителя.

Электронные обращения **юридических лиц** 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 заявителя.

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

**О представлении дополнительных документов и (или) сведений**

Документы и (или) сведения (документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей, документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях) необходимо представлять в форме файлов, прикрепляемых к электронному обращению.

**Допустимые форматы файлов, прикрепляемых к электронному обращению**

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений 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**

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения по существу. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления в облисполком либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение (путем размещения в специальной рубрике на официальном сайте облисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет).

**Обжалование ответа на электронное обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу**

Заявитель имеет право обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу. Ответ облисполкома на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован в суд в порядке, установленном законодательством.

**Ответы на электронные обращения**

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, за исключением случаев:

* 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 указанных случаях на электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления).

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя облисполкома либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте облисполкома в глобальной компьютерной сети Интернет (в разделе «Ответы на наиболее часто задаваемые вопросы» в рубрике «Обращения граждан и юридических лиц») без направления ответов (уведомлений) заявителям.