Электронные обращения

Уважаемый посетитель!

Со 2 января 2023 г. вступил в действие с дополнениями и изменениями Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц» (ред. от 28.06.2022), который устанавливает подачу в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получение ответов (уведомлений) на них посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (система учета и обработки обращений).

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу https://обращения.бел (интернет-сайт).

Для заявителей доступ к системе, а также использование информационных ресурсов **бесплатный**. У граждан, их представителей или юридических лиц не будут брать согласие на представление сведений об их обращениях вышестоящим организациям, другим госорганам и госорганизациям, если эти сведения понадобятся для рассмотрения обращений.

Уважаемый посетитель!

Прежде чем задать свой вопрос предлагаем ознакомиться с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы в рубриках «Часто задаваемые вопросы», «Ответы на электронные обращения, носящие массовый характер», «Ответы на вопросы, поступившие на сайт vsebel.by».

Электронное обращение остаются без рассмотрения, если в нем:

- излагается суть посредством ссылок на интернет-ресурсы;
- содержится нечитаемый текст;
- употребляются нецензурные либо оскорбительные слова или выражения (абз. 11 п. 16 ст. 1 Закона N 176-З).

На электронное обращение будет направлен письменный ответ (письменное уведомление), только если об этом попросит заявитель (абз. 13 п. 16 ст. 1 Закона N 176-З).

Электронное обращение гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя (далее – гражданин) в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
- изложение сути обращения

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
- место нахождения юридического лица;
- изложение сути обращения;
- фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения

Порядок рассмотрения электронных обращений

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языках. 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. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

Отзыв электронного обращения

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего электронного заявления. В случае отзыва заявителем своего обращения прекращается рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

Обжалование ответов на обращения

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

Рассмотрение электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей, носящих массовый характер.

Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет информации, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются. (Статья 25: Рассмотрение обращений, носящих массовый характер Закона)

В соответствии с подпунктом 1.1 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращение) независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию (далее, если не указано иное, – организация) они поступили, первоначально подлежат рассмотрению

по существу в соответствии с компетенцией: в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях; в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.

ПЕРЕЧЕНЬ государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения (п.30. Связь и информатизация).

Source URL: *https://www.mpt.gov.by/node/10*