

# Оформление электронного обращения

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

- фамилию, собственное имя, отчество либо инициалы гражданина;
- адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
- изложение сути обращения;
- адрес электронной почты гражданина.

**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;
- адрес электронной почты юридического лица.

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

К электронным обращениям могут прилагаться документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях.

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений в электронном виде 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 либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

## **Порядок рассмотрения электронных обращений**

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней со дня регистрации, а требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца.

Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, следует обратиться с устным или письменным обращением.

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).

### **Оставляются без рассмотрения по существу электронные обращения, которые (по которым):**

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- 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), адреса электронной почты заявителя;
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подаются представителями заявителей, и к ним не прилагаются электронные копии документов, подтверждающих их полномочия;
- 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 либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

- содержат вопросы, не относящиеся к компетенции Министерства связи и информатизации Республики Беларусь;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка.

### **Отзыв электронного обращения**

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения по существу. 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 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**

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.

**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»** (в ред. от 13.11.2014) 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.

В случае затруднения в оформлении электронного обращения Вы можете получить консультацию в отделе контроля, делопроизводства и материально-технического обеспечения по телефону 8 (017) 287-88-35 либо 8 (017) 287-88-31 (в рабочие дни с 9 до 18 часов с обеденным перерывом с 13 до 14 часов).