

Способ подачи электронных обращений

В соответствии с [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#) (в редакции Законов Республики Беларусь от 15 июля 2015 г. № 306-З, от 17 июля 2020 г. № 50-З) электронное обращение – обращение заявителя, поступившее на адрес электронной почты организации либо размещенное в специальной рубрике на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет.

Электронные обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- 1) обращения излагаются на белорусском или русском языке;
- 2) обращения граждан должны содержать:
 - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
 - изложение сути обращения;
 - личную подпись гражданина (граждан).
- 3) обращения юридических лиц должны содержать:
 - 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;
 - личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

Электронные обращения должны содержать адрес электронной почты заявителя.

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

Электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу при несоблюдении указанных требований, а также если обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили; если пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы; если заявителем подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу; если с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

При оставлении электронного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти рабочих дней уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения и ему возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

В случаях, если обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили, пропущен

без уважительной причины срок подачи жалобы, заявителям разъясняется, в какую организацию и в каком порядке следует обратиться для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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

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.

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).

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны соответствовать следующим требованиям:

ответы (уведомления) на электронные обращения излагаются на языке обращения; они должны быть обоснованными и мотивированными (при необходимости – со ссылками на нормы актов законодательства), содержать конкретные формулировки, опровергающие или подтверждающие доводы заявителей.

В ответах на жалобы в отношении действий (бездействия) организаций, индивидуальных предпринимателей и их работников должны содержаться анализ и оценка указанных действий (бездействия), информация о принятых мерах в случае признания жалоб обоснованными.

В случае, если в ответах на электронные обращения содержатся решения о полном или частичном отказе в удовлетворении обращений, в таких ответах указывается порядок их обжалования.

Ответы (уведомления) на электронные обращения, направляемые на адрес электронной почты заявителя, должны также содержать фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя государственного органа или иной государственной организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения.

Адрес для электронных обращений: info@adu.by