

## Способ падачы электронных зваротаў

У адпаведнасці з [Законам Рэспублікі Беларусь ад 18 ліпеня 2011 г. № 300-З «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асоб»](#) (у рэдакцыі Законаў Рэспублікі Беларусь ад 15 ліпеня 2015 г. № 306-З, ад 17 ліпеня 2020 г. № 50-З) электронны зварот – зварот заяўніка, які паступіў на адрас электроннай пошты арганізацыі або размешчаны ў спецыяльнай рубрыцы на афіцыйным сайце арганізацыі ў глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт.

Электронныя звароты павінны адпавядаць наступным патрабаванням:

- 1) звароты выкладаюцца на беларускай або рускай мове;
- 2) звароты грамадзян павінны ўтрымліваць:
  - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);
  - выкладанне сутнасці звароту;
  - асабісты подпіс грамадзяніна (грамадзян).
- 3) звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:
  - поўнае найменне юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;
  - выкладанне сутнасці звароту;
  - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;
  - асабісты подпіс кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты, завераны пячаткай юрыдычнай асобы.

Электронныя звароты павінны ўтрымліваць адрас электроннай пошты заяўніка.

Да электронных зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, павінны дадавацца электронныя копіі дакументаў, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

Электронны зварот можа быць пакінуты без разгляду па сутнасці пры незахаванні названых патрабаванняў, а таксама калі звароты ўтрымліваюць пытанні, рашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі; калі прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі; калі заяўнікам пададзены паўторны зварот і ў ім не змяшчаюцца новыя абставіны, якія маюць значэнне для разгляду звароту па сутнасці; калі з заяўнікам спынена перапіска па выкладзеных у звароце пытаннях.

Пры пакіданні электроннага звароту без разгляду па сутнасці заяўнік на працягу пяці рабочых дзён паведамляецца аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці з указаннем прычын прыняцця такога рашэння і яму вяртаюцца арыгіналы дакументаў, дададзеных да звароту.

У выпадках, калі звароты ўтрымліваюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да кампетэнцыі арганізацыі, у якую яны паступілі, прапушчаны без уважлівай прычыны тэрмін падачы скаргі, заяўнікам тлумачыцца, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

Адкліканне электроннага звароту ажыццяўляецца шляхам падачы пісьмовай заявы або накіравання заявы ў электроннай форме тым жа

спосабам, якім быў накіраваны электронны зварот.

Калі для разгляду электроннага звароту па сутнасці неабходна ўказанне персанальных дадзеных заяўніка або іншых асоб, за выключэннем змешчаных у звароце, заяўніку прапануецца звярнуцца з вусным ці пісьмовым зваротам.

Адказы (паведамленні) на электронныя звароты накіроўваюцца на адрас электроннай пошты заяўнікаў, указаны ў электронных зваротах. На электронныя звароты даюцца пісьмовыя адказы (накіроўваюцца пісьмовыя паведамленні) у выпадках, калі:

- заяўнік у сваім электронным звароце просіць накіраваць пісьмовы адказ або адначасова накіраваць пісьмовы адказ і адказ на адрас яго электроннай пошты;
- у электронным звароце пазначаны адрас электроннай пошты, па якім па тэхнічных прычынах не ўдалося даставіць адказ (паведамленне).

Адказы (паведамленні) на электронныя звароты, якія накіроўваюцца на адрас электроннай пошты заяўніка, павінны адпавядаць наступным патрабаванням:

адказы (паведамленні) на электронныя звароты выкладаюцца на мове звароту; яны павінны быць абгрунтаванымі і матываванымі (пры неабходнасці – са спасылкамі на нормы актаў заканадаўства), змяшчаць канкрэтныя фармулёўкі, якія аспрэчваюць ці пацвярджаюць довады заяўнікаў.

У адказах на скаргі ў дачыненні да дзеянняў (бяздзейнасці) арганізацый, індывідуальных прадпрыемстваў і іх работнікаў павінны змяшчацца аналіз і ацэнка названых дзеянняў (бяздзейнасці), інфармацыя аб прынятых мерах у выпадку прызнання скаргаў абгрунтаванымі.

У выпадку, калі ў адказах на электронныя звароты ўтрымліваюцца рашэнні аб поўнай або частковай адмове ў задавальненні зваротаў, у такіх адказах указваецца парадак іх абскарджання.

Адказы (паведамленні) на электронныя звароты, якія накіроўваюцца на адрас электроннай пошты заяўніка, павінны таксама ўтрымліваць прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы кіраўніка дзяржаўнага органа або іншай дзяржаўнай арганізацыі ці асобы, упаўнаважанай ёй падпісваць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты .

*Адрас для электронных зваротаў: [info@adu.by](mailto:info@adu.by)*