**Порядок подачи и рассмотрения электронных обращений.**

**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, поступившие в организации иным образом, не рассматриваются, если иной порядок работы с такими обращениями не определен руководителем организации (вышестоящей организации).

**Граждане Республики Беларусь имеют право** на обращение в организации путем подачи письменных, электронных или устных обращений, а также к индивидуальным предпринимателям путем внесения замечаний и (или) предложений в книгу замечаний и предложений.

Граждане реализуют право на обращение лично либо через своих представителей.

Письменные и электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями.

Обращения подаются заявителями в письменной или электронной форме, а также излагаются в устной форме.

Электронное обращение **может быть подано** **путем** направления его на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на интернет-сайте.

Электронные обращения подаются в организации, индивидуальным предпринимателям, к компетенции которых относится решение вопросов, изложенных в обращениях.

Электронные обращения излагаются на белорусском или русском языке.

**Электронные обращения 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);

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания) и (или) места работы (учебы);

изложение сути обращения;

личную подпись гражданина (граждан);

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;

личную подпись руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения, заверенную печатью юридического лица.

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

При несоблюдении требований, указанных выше электронное обращение может быть **оставлено без рассмотрения по существу** в порядке, установленном законодательством.

**Текст** обращения должен поддаваться прочтению. Рукописные обращения должны быть написаны четким, разборчивым почерком.

**Не допускается** употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

В обращениях **должна содержаться** информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

**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 может быть предложено обратиться с устным или письменным обращением.

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.

Электронные обращения могут быть **оставлены без рассмотрения по существу**, если:

обращения не соответствуют требованиям, предъявляемым к письменным обращениям;

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 организации, в которую они поступили;

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.

**Ответ** организации на электронное обращение или **решение** об оставлении электронного обращения без рассмотрения по существу **могут быть обжалованы** в вышестоящую организацию.