**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.

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

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

**Письменные 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).

**Письменные 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.

**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.

**Электронные обращения** должны соответствовать требованиям, предъявляемым к письменным обращениям, а также **содержать адрес электронной почты заявителя**.

**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.

**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.