

**Для размещения в специальной рубрике  
«Электронные обращения»  
интернет-сайта ГУ «Минский облЦГЭОЗ»**

Законом Республики Беларусь от 15 июля 2015 года №306-З «О внесении изменений и дополнений в Закон Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон), постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 16 декабря 2015 года №1044 «О внесении дополнений в постановление Совета Министров Республики Беларусь от 29 апреля 2010 г. №645» (далее – Постановление) установлено следующее:

специальная рубрика «Электронные обращения» размещается на главной странице интернет-сайта государственных органов и государственных организаций;

электронные обращения, поступившие в государственные органы и иные государственные организации, подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных статьей 25 «Рассмотрение электронных обращений» Закона;

на официальном сайте государственного органа, иной государственной организации в глобальной компьютерной сети Интернет должна быть размещена информация о способе либо способах подачи электронных обращений в этот государственный орган, иную государственную организацию (направление на адрес электронной почты и (или) размещение в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет);

электронные обращения, поступившие в организации, с нарушением требований Закона, не рассматриваются, если иной порядок работы с такими обращениями не определен руководителем организации (вышестоящей организации);

электронные обращения должны соответствовать требованиям, установленным пунктом 1, абзацами вторым–четвертым пункта 2 либо абзацами вторым–пятым пункта 3 статьи 12 настоящего Закона, 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 в частях первой и второй пункта 2 статьи 25, электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу в порядке, установленном пунктом 4 статьи 15 Закона;

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, когда заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты, или 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 требованиям, установленным пунктом 1 статьи 18 Закона, а 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;

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.

Требования к специальной рубрике «Электронные обращения» на официальных сайтах государственных органов и иных государственных организаций в глобальной компьютерной сети Интернет, предназначенной для размещения электронных обращений, определяются Постановлением и должна соответствовать следующим требованиям:

размещаться в виде отдельной рубрики и состоять из подразделов «Электронные обращения граждан» и «Электронные обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей»;

предусматривать возможность подачи электронных обращений на белорусском и русском языках;

предусматривать техническую возможность прикрепления к формам электронных обращений дополнительных документов и (или) сведений (документов, подтверждающих полномочия представителей заявителей, документов о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях).

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений, указанных в абзаце четвертом части первой настоящего пункта, в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) 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).