Граждане, юридические лица, индивидуальные предприниматели реализуют право на подачу электронных обращений только посредством системы учета и обработки обращений.

Данная система предназначена для подачи в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получения ответов (уведомлений) на них. Доступ к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной сети Интернет по адресу <https://обращения.бел>.

Предоставление государственным органам и иным организациям, а также заявителям доступа к системе учета и обработки обращений осуществляется бесплатно. Использование информационных ресурсов (систем) государственных органов и иных государственных организаций в целях функционирования системы учета и обработки обращений осуществляется бесплатно.

Предоставление информации об обращениях из системы учета и обработки обращений без согласия граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, допускается для целей рассмотрения обращений этих граждан, их представителей или юридических лиц вышестоящим организациям, а также другим государственным органам и иным государственным организациям в случаях, предусмотренных законодательными актами.

Порядок внесения государственными органами и иными государственными организациями информации в систему учета и обработки обращений, порядок предоставления государственным органам и иным государственным организациям, а также заявителям информации их этой системы, порядок идентификации (авторизации) заявителей в системе учета и обработки обращений, иные вопросы, связанные с функционированием системы учета и обработки обращений, устанавливаются Советом Министров Республики Беларусь.

Владелец системы учеты и обработки обращений и ее оператор, обеспечивающий, в том числе технические условия для функционирования системы учета и обработки обращений определяются Советом Министров Республики Беларусь.

**Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.**

**Электронные обращения граждан должны содержать:**

* наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;
* фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
* изложение сути обращения;

**Электронные обращения юридических лиц и индивидуальных предпринимателей должны содержать:**

* наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия.

Суть электронного обращения не может излагаться посредством ссылок на интернет-ресурсы. Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

При несоблюдении указанных требований электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.

Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений в электронном виде и их графических образов на бумажных носителях (сканов) являются: PDF/A, DOCX, DOC, RTF, TXT, ODT, ZIP, RAR, PNG, TIFF, JPEG, JPG.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений, за исключением случаев, когда заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

Если поступающие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя организации либо лица, уполномоченного им подписывать в установленном порядке ответы на обращения, могут размещаться на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

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

Обращения, подлежащие рассмотрению в органах прокуратуры в соответствии с гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, необходимо подавать в порядке и с соблюдением требований, установленных Гражданским процессуальным кодексом, Хозяйственным процессуальным кодексом, Уголовно-процессуальным кодексом, Процессуально исполнительным кодексом об административных правонарушениях, а также Налоговым кодексом Республики Беларусь.