

## **Электронныя звароты разглядаюцца ў адпаведнасці з патрабаваннямі дзеючага заканадаўства Рэспублікі Беларусь.**

На электронныя звароты даюцца пісьмовыя адказы (накіроўваюцца пісьмовыя паведамленні) у выпадках, калі:

- заяўнік ў 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 (апавяшчэнне).

## **АБ ПАРАДКУ ПАДАЧЫ І РАЗГЛЯДУ ЭЛЕКТРОННЫХ ЗВАРОТАЎ, ВЫПАДКАХ ПАКІДАННЯ ЗВАРОТАЎ БЕЗ РАЗГЛЯДУ ПА СУТНАСЦІ**

• *Парадак падачы зваротаў і напрамкі іх для разгляду ў адпаведнасці з кампетэнцыяй:*

Электронныя звароты накіроўваюцца з дапамогай глабальнай кампутарнай сеткі Інтэрнэт на адрас электроннай пошты і (або) размяшчаюцца ў спецыяльнай рубрыцы «Электронны зварот» на афіцыйным сайце ў глабальнай кампутарнай сеткі Інтэрнэт.

Звароты падаюцца ў арганізацыі да кампетэнцыі якіх адносіцца вырашэнне пытанняў, выкладзеных у зваротах.

Арганізацыі пры паступленні да іх зваротаў, якія змяшчаюць пытанні, вырашэнне якіх не адносіцца да іх кампетэнцыі, на працягу пяці рабочых дзён накіроўваюць звароты для разгляду арганізацыям у адпаведнасці з іх кампетэнцыяй і паведамляюць заяўнікаў ў той жа тэрмін альбо ў той жа тэрмін у парадку, устаноўленым Закон Рэспублікі Беларусь ад 15 ліп 2015 № 306-З «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асобаў», пакідаюць звароту без разгляду па сутнасці і паведамляюць аб гэтым заяўнікаў з растлумачэннем, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

Звароты, у якіх абскарджваюцца судовыя пастановы, не пазней за пяць рабочых дзён вяртаюцца заяўнікам з тлумачэннем ім парадку абскарджання судовых пастаноў.

Звароты, якія змяшчаюць інфармацыю аб падрыхтоўцы, учыняемым або ўчыненым злачынстве або іншым правапарушэнні, не пазней за пяць рабочых дзён накіроўваюцца арганізацыямі, у якія яны паступілі, у адпаведныя праваахоўныя або іншыя дзяржаўныя органы.

Забараняецца накіроўваць скаргі ў арганізацыі, дзеянні (бяздзеянне) якіх абскарджваюцца, за выключэннем выпадкаў, калі разгляд такой катэгорыі зваротаў адносіцца да выключнай кампетэнцыі гэтых арганізацый.

- ***Пакіданне зваротаў без разгляду па сутнасці***

Пісьмовыя звароты могуць быць пакінутыя без разгляду па сутнасці, калі звароты не адпавядаюць патрабаванням, што прад'яўляюцца да электронных зваротах.

Ананімныя звароты, гэта значыць звароты заяўнікаў, у якіх не адзначаны прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна ці адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання) альбо найменне юрыдычнай асобы (поўнае або скарачанае) або яго месца знаходжання або названыя дадзеныя не адпавядаюць рэчаіснасці, не падлягаюць разгляду, калі яны не ўтрымліваюць звестак аб рыхтуемым, учыняемым або ўчыненым злачынстве.

Пры пакіданні звароту без разгляду па сутнасці, за выключэннем выпадкаў, прадугледжаных абзацам сёмым пункта 1 артыкула 15, артыкулам 23 Закона Рэспублікі Беларусь ад 15 ліпеня 2015 г. № 306-З «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асобаў», заяўнік на працягу пяці рабочых дзён паведамляецца аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці з указаннем прычын прыняцця такога рашэння.

У выпадках, прадугледжаных абзацамі трэцім і чацвёртым пункта 1 артыкула 15 Закона Рэспублікі Беларусь ад 15 Ліпеня 2015 № 306-З «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асобаў», заяўнікам таксама тлумачыцца, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

## **АБ ПАТРАБАВАННЯХ, ШТО ПРАД'ЯЎЛЯЮЦЦА ДА ЭЛЕКТРОННЫХ ЗВАРОТАХ**

- Звароты выкладаюцца на беларускай або рускай мове.

- Электронныя звароты грамадзян павінны змяшчаць:
  - назву і (або) адрас арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіроўваецца зварот;
  - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);
  - выклад сутнасці звароту;
  - адрас электроннай пошты.
- Электронныя звароты юрыдычных асоб і індыўідуальных прадпрыемальнікаў павінны змяшчаць:
  - назву і (або) адрас арганізацыі альбо пасаду асобы, якім накіроўваецца зварот;
  - поўнае найменне юрыдычнай асобы і яго месца знаходжання;
  - выклад сутнасці звароту;
  - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты;
  - адрас электроннай пошты.
- Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.
- Да электронных зваротах, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, павінны прыкладацца электронныя копіі дакументаў, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.
- У зваротах павінна ўтрымлівацца інфармацыя аб выніках іх папярэдняга разгляду з дадаткам (пры наяўнасці) пацвярджаюць гэту інфармацыю.

### **АБ НЕАБХОДНАСЦІ ПРАДСТАЎЛЕННЯ ДАКУМЕНТАЎ І (АБО) ЗВЕСТАК У ФОРМЕ ФАЙЛАЎ, ЯКІЯ ПРЫМАЦОЎВАЮЦА ДА ЭЛЕКТРОННАГА ЗВАРОТУ, І ПРА ДАПУШЧАЛЬНЫХ ФАРМАТАХ ТАКІХ ФАЙЛАЎ**

Дапушчальнымі фарматамі прымацаваных дакументаў і (або) звестак, указаных у абзацы чацвёртым часткі першай гэтага пункта, у электронным выглядзе і іх графічных вобразаў на папяровых носбітах (сканов) з'яўляюцца Portable Document Format / A (PDF / A), Office Open XML (DOCX) , двайны фармат з разметкай (DOC), Rich Text Format (RTF), тэкставы файл (TXT), Open Document Format (ODT), фармат архівавання і

сціску дадзеных (ZIP, RAR), Portable Network Graphics (PNG), Tagged Image File Format (TIFF), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

## **АБ НАЯЎНАСЦІ Ё ЗАЯЎНІКА ПРАВОЎ НА ВОДГУК ЭЛЕКТРОННАГА ЗВАРОТУ, НА АБСКАРДЖАННЕ АДКАЗУ НА ТАКІ ЗВАРОТ АБО РАШЭННЕ АБ ПАКІДАННІ ЯГО БЕЗ РАЗГЛЯДУ ПА СУТНАСЦІ І АБ ПАРАДКУ РЭАЛІЗАЦЫІ ТАКІХ ПРАВОЎ**

- ***Водгук электроннага звароту***

Водгук электроннага звароту ажыццяўляецца шляхам падачы пісьмовай заявы або напямкі заявы ў электроннай форме тым жа спосабам, якім было накіравана электронны зварот.

- ***Абскарджанне адказаў на звароты***

Адказ арганізацыі на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці могуць быць абскарджаны ў вышэйстаячую арганізацыю. Інфармацыя аб назве, месцы знаходжання і рэжыме работы вышэйстаячых арганізацый размяшчаецца на афіцыйна сайце ў рубрыцы «Адно акно».

- ***Пакіданне зваротаў без разгляду па сутнасці***

Пісьмовыя звароты могуць быць пакінутыя без разгляду па сутнасці, калі звароты не адпавядаюць патрабаванням, што прад'яўляюцца да электронных зваротах.

Ананімныя звароты, гэта значыць звароты заяўнікаў, у якіх не адзначаны прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца) або ініцыялы грамадзяніна ці адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання) альбо найменне юрыдычнай асобы (поўнае або скарачанае) або яго месца знаходжання або названыя дадзеныя не адпавядаюць рэчаіснасці, не падлягаюць разгляду, калі яны не ўтрымліваюць звестак аб рыхтуецца, учыняемым або ўчыненым злачынстве.

Пры пакіданні звароту без разгляду па сутнасці, за выключэннем выпадкаў, прадугледжаных абзацам сёмым пункта 1 артыкула 15, артыкулам 23 Закона Рэспублікі Беларусь ад 15 ліпеня 2015 г. № 306-З «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асобаў», заяўнік на працягу пяці

рабочых дзён паведамляецца аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці з указаннем прычын прыняцця такога рашэння.

У выпадках, прадугледжаных абзацамі трэцім і чацвёртым пункта 1 артыкула 15 Закона Рэспублікі Беларусь ад 15 Ліпеня 2015 № 306-З «Аб зваротах грамадзян і юрыдычных асобаў», заяўнікам таксама тлумачыцца, у якую арганізацыю і ў якім парадку трэба звярнуцца для вырашэння пытанняў, выкладзеных у зваротах.

**ПРА МАГЧЫМАСЦЬ РАЗМЯШЧЭННЯ НА ІНТЭРНЭТ-САЙЦЕ ДЗЯРЖАЎНАГА ОРГАНА І ІНШАЙ ДЗЯРЖАЎНАЙ АРГАНІЗАЦЫІ АДКАЗАЎ НА ЭЛЕКТРОННЫЯ ЗВАРОТЫ АНАЛАГІЧНАГА ЗМЕСТУ АД РОЗНЫХ ЗАЯЎНІКАЎ, ЯКІЯ НОСЯЦЬ МАСАВЫ ХАРАКТАР (БОЛЬШ ЗА ДЗЕСЯЦЬ ЗВАРОТАЎ), БЕЗ НАКІРАВАННЯ АДКАЗАЎ (АПАВЯШЧЭННЯЎ) ЗАЯЎНІКАМ**

У выпадку, калі паступаюць электронныя звароты аналагічнага зместу ад розных заяўнікаў носяць масавы характар (больш за дзесяць зваротаў), адказы на такія звароты па рашэнні кіраўніка дзяржаўнага органа або іншай дзяржаўнай арганізацыі альбо асобы, ўпаўнаважанага ім падпісваць ва ўстаноўленым парадку адказы на звароты, могуць размяшчацца на афіцыйным сайце дзяржаўнага органа або іншай дзяржаўнай арганізацыі ў глабальнай кампутарнай сеткі Інтэрнэт без накіравання адказаў (апавяшчэнняў) заяўнікам.