

Уважаемый посетитель!

Обращаем Ваше внимание на то, что в связи с переходом государственных органов и организаций к применению государственной единой (интегрированной) республиканская информационная система учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (далее – система учета и обработки обращений), **2 января 2023 г. изменен порядок подачи и рассмотрения электронных обращений.**

В соответствии со статьей 1 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц» (далее – Закон 2011 года) **со 2 января 2023 г.** электронным обращением признается только обращение заявителя, поданное посредством системы учета и обработки обращений (далее – электронное обращение).

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу <https://обращения.бел> (интернет-сайт).

Для заявителей доступ к системе, а также использование информационных ресурсов бесплатный. У граждан, их представителей или юридических лиц не будут брать согласие на представление сведений об их обращениях вышестоящим организациям, другим госорганам и госорганизациям, если эти сведения понадобятся для рассмотрения обращений.

Обращения, которые направлены, начиная со 2 января 2023 г., с использованием ранее применявшихся способов подачи - на адрес электронной почты info@mir.by, в соответствии со статьей 1 Закона «Об обращениях граждан и юридических лиц» **со 2 января 2023 г. не могут быть признаны электронными обращениями**, предусмотренными Законом 2011 года.

Исходя из статьи 13 Закона 2011 года обязательному приему и регистрации подлежат только обращения, поданные в порядке, установленном Законом 2011 года.

Электронное обращение остаются без рассмотрения, если в нем:

- излагается суть посредством ссылок на интернет-ресурсы;
- содержится нечитаемый текст;
- употребляются нецензурные либо оскорбительные слова или выражения (абз. 11 п. 16 ст. 1 Закона N 176-3).

---

На электронное обращение будет направлен письменный ответ (письменное уведомление), только если об этом попросит заявитель (абз. 13 п. 16 ст. 1 Закона N 176-3).

Электронное обращение гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя (далее – гражданин) в обязательном порядке должно содержать:

- фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
  - адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
  - изложение сути обращения
- 

Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:

- полное наименование юридического лица;
  - место нахождения юридического лица;
  - изложение сути обращения;
  - фамилию, собственное имя, отчество лица, уполномоченного подписывать обращения
- 

### **Порядок рассмотрения электронных обращений**

Электронное обращение излагается на белорусском или русском языках. Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее пятнадцати дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки, – не позднее одного месяца, если иной срок не установлен законодательными актами. В случае, если для решения изложенных в обращениях вопросов необходимы совершение определенных действий (выполнение работ, оказание услуг), получение информации из иностранного государства в сроки, превышающие месячный срок, заявителям в срок не позднее одного месяца со дня, следующего за днем поступления обращений, направляется письменное уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

### **Отзыв электронного обращения**

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего электронного заявления. В случае отзыва заявителем своего обращения прекращается рассмотрение такого обращения по существу без уведомления об этом заявителя.

### **Обжалование ответов на обращения**

Ответ УП «МИНСКИНЖПРОЕКТ» на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящую организацию (Минский городской исполнительный комитет, 220030, г. Минск, пр. Независимости, 8)

## **Рассмотрение электронных обращений аналогичного содержания от разных заявителей, носящих массовый характер.**

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. После размещения на официальном сайте организации в глобальной компьютерной сети Интернет информации, последующие письменные и (или) электронные обращения аналогичного содержания не подлежат рассмотрению и ответы (уведомления) на них заявителям не направляются. (Статья 25: Рассмотрение обращений, носящих массовый характер Закона)

В соответствии с подпунктом 1.1 пункта 1 Указа Президента Республики Беларусь от 15 октября 2007 г. № 498 «О дополнительных мерах по работе с обращениями граждан и юридических лиц» обращения (предложения, заявления, жалобы) граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, и юридических лиц (далее, если не указано иное, – обращение) независимо от того, в какой государственный орган или иную организацию (далее, если не указано иное, – организация) они поступили, первоначально подлежат рассмотрению по существу в соответствии с компетенцией: в местных исполнительных и распорядительных органах, подчиненных им организациях, территориальных подразделениях (органах) и организациях, подчиненных или входящих в состав (систему) республиканских органов государственного управления и государственных организаций, подчиненных Правительству Республики Беларусь, другим государственным органам, иным организациям, осуществляющих свою деятельность и расположенных в пределах той административно-территориальной единицы, на территории которой возникли вопросы, изложенные в обращениях; в других организациях, если вопросы, изложенные в обращениях, относятся к исключительной компетенции этих организаций.