



## Электронные обращения

### Уважаемый посетитель!

Со 2 января 2023 г. вступил в действие с дополнениями и изменениями Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З [«Об обращениях граждан и юридических лиц»](#) (ред. от 28.06.2022), который устанавливает подачу в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получение ответов (уведомлений) на них посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (система учета и обработки обращений).

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.

### Уважаемый посетитель!

Прежде чем задать свой вопрос предлагаем ознакомиться с ответами на наиболее часто задаваемые вопросы в рубриках [«Часто задаваемые вопросы»](#), [«Ответы на электронные обращения, носящие массовый характер»](#), [«Ответы на вопросы, поступившие на сайт vsebel.by»](#).

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

### **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.

**[ПЕРЕЧЕНЬ государственных органов, иных организаций, ответственных за рассмотрение обращений по существу в отдельных сферах жизнедеятельности населения](#)** (п.30. Связь и информатизация).

---

**Source URL:** <https://mpt.gov.by/node/10>