

ЭЛЕКТРОННЫЕ ОБРАЩЕНИЯ

Нормативные правовые акты, регулирующие обращения граждан и юридических лиц

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»

Постановление Совета Министров Республики Беларусь от 30 декабря 2011 г. № 1786 «Об утверждении Положения о порядке ведения делопроизводства по обращениям граждан и юридических лиц в государственных органах, иных организациях, у индивидуальных предпринимателей».

ПОРЯДОК ПОДАЧИ И РАССМОТРЕНИЯ ЭЛЕКТРОННЫХ ОБРАЩЕНИЙ

Электронное обращение в учреждение образования «Белорусский государственный университет транспорта» может быть направлено через рубрику «Электронное обращение» путем заполнения форм: «Обращение физического лица», «Обращение юридического лица».

Требования, предъявляемые к обращениям

1. Электронное обращение излагается на белорусском или русском языке.
2. Электронное обращение гражданина в обязательном порядке должно содержать:
 - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;
 - адрес места жительства (места пребывания) гражданина;
 - адрес электронной почты гражданина.
 - изложение сути обращения;
3. Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:
 - полное наименование юридического лица;
 - место нахождения юридического лица;
 - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется), либо инициалы руководителя либо лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения;
 - адрес электронной почты юридического лица.
 - изложение сути обращения;
4. К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.
5. Допустимыми форматами прикрепляемых документов и (или) сведений, 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), Taggle Image File Format (TIFF), Joint Photograph Experts Group (JPEG), Joint Photograph Group (JPG).

Оставляются без рассмотрения по существу обращения, если они:

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения, фамилии, собственного имени, отчества руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- содержат текст, не поддающийся прочтению;
- содержат нецензурные либо оскорбительные слова или выражения;
- подлежат рассмотрению в соответствии с законодательством о конституционном судопроизводстве, гражданским, гражданским процессуальным, хозяйственным процессуальным, уголовно-процессуальным законодательством, законодательством, определяющим порядок административного процесса, законодательством об административных процедурах либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;
- содержат вопросы, не относящиеся к компетенции учреждения образования «Белорусский государственный университет транспорта»;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- подано повторное обращение, если оно уже было рассмотрено по существу и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Рассмотрение электронных обращений

Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указать персональные данные заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю будет предложено обратиться с устным или письменным обращением.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются на адрес электронной почты заявителей, указанный в электронных обращениях, либо в письменном виде на адрес места жительства (места пребывания) гражданина или места нахождения юридического лица в

случаях если:

- заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ либо одновременно направить письменный ответ и ответ на адрес его электронной почты;
- в электронном обращении указан адрес электронной почты, по которому по техническим причинам не удалось доставить ответ (уведомление).

В случае, если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению ректора университета, могут размещаться на официальном сайте университета в глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Электронные обращения должны быть рассмотрены не позднее 15 дней, а обращения, требующие дополнительного изучения и проверки – не позднее 1 месяца, если иной срок не установлен законодательными актами.

Отзыв электронного обращения

Отзыв электронного обращения осуществляется путём подачи письменного заявления, либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

Обжалование ответов на обращения

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу могут быть обжалованы заявителем в порядке, установленном статьей 20 **Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года № 300-З «Об обращениях граждан и юридических лиц»**.