

В соответствии с [Законом Республики Беларусь от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц»](#) электронное обращение излагается на белорусском или русском языках.

Электронное обращение гражданина, в том числе индивидуального предпринимателя, в обязательном порядке должно содержать:– фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина;– адрес места жительства (места пребывания) гражданина;– изложение сути обращения;– адрес электронной почты гражданина.

■ **Электронное обращение юридического лица в обязательном порядке должно содержать:**– полное наименование юридического лица;– место нахождения юридического лица;– изложение сути обращения;– фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) руководителя или лица, уполномоченного подписывать обращения;– адрес электронной почты юридического лица.

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.

К электронным обращениям могут прилагаться документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и другие документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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 уведомление о причинах превышения месячного срока и сроках совершения таких действий (выполнения работ, оказания услуг) или сроках рассмотрения обращений по существу.

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

Оставляются без рассмотрения по существу электронные обращения, которые (по которым):

- изложены не на белорусском или русском языке;
- не содержат наименования и (или) адреса организации либо должности и (или) фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов лица, которым направляется обращение;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов гражданина, адреса места жительства (места пребывания) гражданина;
- не содержат полного наименования юридического лица и адреса его места нахождения;
- не содержат фамилии, собственного имени, отчества (если таковое имеется) либо инициалов руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения (для юридических лиц);
- не изложена суть обращения;
- суть излагается посредством ссылок на интернет-ресурсы;
- 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 по которым в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения;

- содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции организации, в которую они поступили;
- пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- заявителем подано повторное обращение, если обращение 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;
- содержат угрозы жизни, здоровью и имуществу, побуждение к совершению противоправного деяния либо заявитель иным способом злоупотребляет правом на обращение.