

Порядок подачи и рассмотрения электронных обращений

Электронное обращение подается в путем размещения в специальной рубрике на официальном сайте в глобальной компьютерной сети Интернет. Электронные обращения, направленные в иными способами, не подлежат приему и регистрации.

Если для рассмотрения электронного обращения по существу необходимо указание персональных данных заявителя или иных лиц, за исключением содержащихся в обращении, заявителю предлагается обратиться с устным или письменным обращением.

Электронные обращения, поступившие в , подлежат рассмотрению в порядке, установленном для рассмотрения письменных обращений, с учетом особенностей, предусмотренных статьей 25 Закона Республики Беларусь № 300-З от 18 июля 2011 года «Об обращениях граждан и юридических лиц». Изменения и дополнения: Закон РБ № 306-З от 15 июля 2015 года.

Письменные (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

Допустимые форматы файлов, прикрепляемых к электронному обращению

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)
Tagged Image File Format (TIFF)
Joint Photograph Experts Group (JPEG)
Joint Photograph Group (JPG).

О представлении дополнительных документов и (или) сведений

Документы и (или) сведения (документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей, документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях) необходимо представлять в форме файлов, прикрепляемых к электронному обращению.

Случаи оставления электронных обращений без рассмотрения по существу

Случаи оставления электронных обращений без рассмотрения по существу:

- электронное обращение не соответствует требованиям, предъявляемым к электронным обращениям (см. ниже требования, предъявляемые к электронным обращениям);
- к электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, не прилагаются электронные копии документов, подтверждающих их полномочия;

а также в случаях, установленных для письменных обращений:

обращения 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, обращения являются обращениями работника к нанимателю либо в соответствии с законодательными актами установлен иной порядок подачи и рассмотрения таких обращений;

обращения содержат вопросы, решение которых не относится к компетенции МГКУПТ;

пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;

заявителем подано повторное обращение и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;

с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

Требования, предъявляемые к электронным обращениям

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

Электронные обращения граждан должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);

изложение сути обращения;

адрес электронной почты заявителя.

Электронные обращения юридических лиц должны содержать:

наименование и (или) адрес организации либо должность лица, которым направляется обращение;

полное наименование юридического лица и его место нахождения; изложение сути обращения;

фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения; адрес электронной почты заявителя.

К электронным обращениям, подаваемым представителями заявителей, должны прилагаться электронные копии документов, подтверждающих их полномочия.

Отзыв электронного обращения

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения по существу. Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления в МГКУПТ либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение (путем размещения в специальной рубрике на официальном сайте МГКУПТ в глобальной компьютерной сети Интернет).

Обжалование ответа на электронное обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу

Заявитель имеет право обжаловать в установленном порядке ответы на обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу. Ответ МГКУПТ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу может быть обжалован в вышестоящее предприятие в порядке, установленном законодательством.