Электронные обращения

Обращаем внимание на то, что, в соответствии со статьей 1 Закона Республики Беларусь от 18 июля 2011 года №300-З ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ (далее - Закон), электронные обращения в ОАО «Минский домостроительный комбинат» с учетом его компетенции осуществляются **посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц.**

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу https://обращения.бел

Заявители в системе учета и обработки обращений:

- регистрируются посредством заполнения формы регистрации на интернет-сайте;
- подают электронные обращения и получают ответы (уведомления) на них;
- просматривают перечень поданных электронных обращений и статус их рассмотрения;
- направляют оператору системы учета и обработки обращений информационные сообщения и запросы на консультацию по вопросам функционирования системы учета и обработки обращений.

Заявители (за исключением лиц, являющихся администраторами организаций или ответственными лицами) регистрируются в системе учета и обработки обращений путем внесения в форму регистрации на интернет-сайте следующих сведений о себе:

- фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес места жительства (места пребывания), абонентский номер сотовой подвижной электросвязи, адрес электронной почты – для физического лица;
- учетный номер плательщика, наименование, адрес места нахождения организации, а также фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется), адрес электронной почты и абонентский номер сотовой подвижной электросвязи руководителя или лица, уполномоченного в установленном порядке подписывать обращения – для юридического лица.

В ходе регистрации заявитель (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом):

- подтверждает абонентский номер сотовой подвижной электросвязи путем внесения кода подтверждения, полученного в СМС-сообщении на указанный номер;
- подтверждает адрес электронной почты путем перехода по ссылке, полученной на указанный адрес;
- прикрепляет принадлежащий ему сертификат открытого ключа или биометрический документ в случае его использования для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений.

По завершению регистрации заявителя (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) система учета и обработки обращений в автоматическом режиме формирует личный электронный кабинет заявителя.

Заявитель (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) для идентификации и аутентификации в системе учета и обработки обращений заявители может использовать:

- логин и пароль, сформированные им при регистрации в системе учета и обработки обращений;
- логин и пароль, сформированные в процессе регистрации в национальной почтовой электронной системе;
- принадлежащий ему сертификат открытого ключа или биометрический документ.

После прохождения заявителем (за исключением лица, являющегося администратором организации или ответственным лицом) процедур идентификации и аутентификации система учета и обработки обращений осуществляет его авторизацию путем предоставления возможности использования в личном электронном кабинете функциональных возможностей, доступных заявителю.

Согласно статье 2 действие Закона не распространяется на обращения, подлежащие 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, обращений работника к нанимателю, а также иные обращения, в отношении которых законодательными актами установлен иной порядок их подачи и рассмотрения, а также на переписку государственных органов

Согласно статье 3 Закона граждане, индивидуальные предприниматели и юридические лица Республики Беларусь имеют право на обращение в организации путем подачи электронных обращений. При этом в соответствии с частью второй пункта 1 статьи 4 Закона электронные обращения от имени недееспособных граждан подаются их законными представителями. Юридические лица реализуют право на обращение через свои органы или своих представителей. Находящиеся на территории Республики Беларусь иностранные граждане и лица без гражданства, представительства иностранных организаций пользуются правом на обращение наравне с гражданами Республики Беларусь и юридическими лицами Республики Беларусь, если иное не определено Конституцией Республики Беларусь и международными договорами Республики Беларусь. Право на обращение реализуется заявителями добровольно. Осуществление заявителями их права на обращение не должно нарушать права, свободы и (или) законные интересы других лиц, наносить ущерб национальной безопасности и интересам общества и государства, создавать препятствия законной деятельности организаций.

В соответствии с пунктом 2 статьи 25 Закона электронные обращения должны соответствовать следующим требованиям:

- обращения излагаются на белорусском или русском языке;
- обращения граждан должны содержать:

    - наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы лица, которым направляется обращение;
    - фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина, адрес его места жительства (места пребывания);
    - изложение сути обращения.
- электронные обращения юридических лиц должны содержать:
    - наименование и (или) адрес организации либо должность и (или) фамилию, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы 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.

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

При несоблюдении указанных требований электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.

Ответы (уведомления) на электронные обращения направляются посредством системы учета и обработки обращений.

На электронные обращения даются письменные ответы (направляются письменные уведомления) в случае, если заявитель в своем электронном обращении просит направить письменный ответ.

Предоставление информации об обращениях из системы учета и обработки обращений без согласия граждан, их представителей или юридических лиц, о которых запрашивается информация, допускается для целей рассмотрения обращений этих граждан, их представителей или юридических лиц вышестоящим организациям, а также другим государственным органам и иным государственным организациям в случаях, предусмотренных законодательными актами.

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления.

В случае отзыва заявителем своего обращения до рассмотрения по существу в объединении прекращается рассмотрение такого обращения без уведомления об этом заявителя. При этом заявителю возвращаются оригиналы документов, приложенных к обращению.

Если поступающие электронные обращения аналогичного содержания от разных заявителей носят массовый характер (более десяти обращений), ответы на такие обращения по решению руководителя объединения, могут размещаться на официальном сайте объединения в

глобальной компьютерной сети Интернет без направления ответов (уведомлений) заявителям.

Обращения принимаются к сведению и ответы на них не направляются в случаях, если:

• в обращениях отсутствуют какие-либо рекомендации, требования, ходатайства, сообщения о нарушении актов законодательства, недостатках в работе организаций;

- обращения содержат только благодарности;
- обращения содержат просьбу заявителя не направлять ответ на обращение.

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

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу после обжалования в вышестоящую организацию могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.

Ответ на жалобу в вышестоящую организацию может быть обжалован в суд, если при рассмотрении этой жалобы принято новое решение, относящееся к компетенции соответствующей вышестоящей организации.