

Электронныя звароты

Звяртаем увагу на тое, што, у адпаведнасці з артыкулам 1 [Закона Рэспублікі Беларусь ад 18 июля 2011 года №300-З "Об обращениях граждан и юридических лиц"](#) (далей - Закон), электронныя звароты ў ААТ "Мінскі домабудаўнічы камбінат" з улікам яго кампетэнцыі ажыццяўляюцца з дапамогай **дзяржаўнай адзінай (інтэграванай) рэспубліканскай інфармацыйнай сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў грамадзян і юрыдычных асоб**. Доступ карыстальнікаў да сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў забяспечваецца праз сайт у глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт па адрасе <https://обращения.бел>

Заяўнікі ў сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў:

- рэгіструюцца праз запаўненне формы рэгістрацыі на інтэрнет-сайце;
- падаюць электронныя звароты і атрымліваюць адказы (паведамленні) на іх;
- праглядаюць пералік пададзеных электронных зваротаў і статус іх разгляду;
- накіроўваюць аператару сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў інфармацыйныя паведамленні і запыты на кансультацыю па пытаннях функцыянавання сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў.

Заяўнікі (за выключэннем асоб, якія з'яўляюцца адміністратарамі арганізацый або адказнымі асобамі) рэгіструюцца ў сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў шляхам унясення ў форму рэгістрацыі на інтэрнет-сайце наступных звестак аб сабе:

- прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца), адрас месца жыхарства (месца знаходжання), абаненцкі нумар сотавай рухомай электрасувязі, адрас электроннай пошты - для фізічнай асобы;
- уліковы нумар плацельшчыка, найменне, адрас месца знаходжання арганізацыі, а таксама прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое маецца), адрас электроннай пошты і абаненцкі нумар сотавай рухомай электрасувязі кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты - для юрыдычнай асобы.

У ходзе рэгістрацыі заяўнік (за выключэннем асобы, якая з'яўляецца адміністратарам арганізацыі або адказнай асобай):

- пацвярджае абаненцкі нумар сотавай рухомай электрасувязі шляхам унясення кода пацверджання, атрыманага ў СМС-паведамленні на ўказаны нумар;
- пацвярджае адрас электроннай пошты шляхам пераходу па спасылцы, атрыманай на ўказаны адрас;
- прымацоўвае прыналежны яму сертыфікат адчыненага ключа або біяметрычны дакумент у выпадку яго выкарыстання для ідэнтыфікацыі і аўтэнтыфікацыі ў сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў.

Па завяршэнні рэгістрацыі заяўніка (за выключэннем асобы, якая з'яўляецца адміністратарам арганізацыі або адказнай асобай) сістэма ўліку і апрацоўкі зваротаў у аўтаматычным рэжыме фарміруе асабісты электронны кабінет заяўніка.

Заяўнік (за выключэннем асобы, якая з'яўляецца адміністратарам арганізацыі або адказнай асобай) для ідэнтыфікацыі і аўтэнтыфікацыі ў сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў заяўнікі можа выкарыстоўваць:

- лагін і пароль, сфарміраваныя ім пры рэгістрацыі ў сістэме ўліку і апрацоўкі зваротаў;
- лагін і пароль, сфарміраваныя ў працэсе рэгістрацыі ў нацыянальнай паштовай электроннай сістэме;
- які належыць яму сертыфікат адкрытага ключа або біяметрычны дакумент.

Пасля праходжання заяўнікам (за выключэннем асобы, якая з'яўляецца адміністратарам арганізацыі або адказнай асобай) працэдур ідэнтыфікацыі і аўтэнтыфікацыі сістэма ўліку і апрацоўкі зваротаў ажыццяўляе яе аўтарызацыю шляхам прадастаўлення магчымасці выкарыстання ў асабістым электронным кабінэце функцыянальных магчымасцей, даступных заяўніку.

Згодна з артыкулам 2 дзеянне Закона не распаўсюджваецца на звароты, якія падлягаюць разгляду ў адпаведнасці з заканадаўствам аб канстытуцыйным судаводстве, грамадзянскім, грамадзянскім працэсуальным, гаспадарчым працэсуальным, крымінальна-працэсуальным заканадаўствам, заканадаўствам, якое вызначае парадак адміністрацыйнага працэсу, заканадаўствам аб адміністрацыйных працэдурах, зваротаў работніка да наймальніка, а таксама іншыя звароты, у адносінах да якіх заканадаўчымі актамі ўстаноўлены іншы парадак іх падачы і разгляду, а таксама на перапіску дзяржаўных органаў.

Згодна з артыкулам 3 Закона грамадзяне, індывідуальныя прадпрымальнікі і юрыдычныя асобы Рэспублікі Беларусь маюць права на зварот у арганізацыі шляхам падачы электронных зваротаў. Пры гэтым у адпаведнасці з часткай другой пункта 1 артыкула 4 Закона электронныя звароты ад імя недзезадольных грамадзян падаюцца іх законнымі прадстаўнікамі. Юрыдычныя асобы рэалізуюць права на зварот праз свае органы ці сваіх прадстаўнікоў. Замежныя грамадзяне і асобы без грамадзянства, якія знаходзяцца на тэрыторыі Рэспублікі Беларусь, прадстаўніцтвы замежных арганізацый карыстаюцца правам на зварот нароўні з грамадзянамі Рэспублікі Беларусь і юрыдычнымі асобамі Рэспублікі Беларусь, калі іншае не вызначана Канстытуцыяй Рэспублікі Беларусь і міжнароднымі дагаворамі Рэспублікі Беларусь. Права на зварот рэалізуецца заяўнікамі добраахвотна. Ажыццяўленне заяўнікамі іх права на зварот не павінна парушаць правы, свабоды і (або) законныя інтарэсы іншых асоб, наносіць урон нацыянальнай бяспецы і інтарэсам грамадства і дзяржавы, ствараць перашкоды законнай дзейнасці арганізацый.

У адпаведнасці з пунктам 2 артыкула 25 Закона электронныя звароты павінны адпавядаць наступным патрабаванням:

- звароты выкладаюцца на беларускай ці рускай мове;
- звароты грамадзян павінны змяшчаць:
 - найменне і (або) адрас арганізацыі або пасада і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы асобы, якім накіроўваецца зварот;
 - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы грамадзяніна, адрас яго месца жыхарства (месца знаходжання);
 - выклад сутнасці звароту.
- электронныя звароты юрыдычных асоб павінны змяшчаць:
 - найменне і (або) адрас арганізацыі або пасада і (або) прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы асобы, якім накіроўваецца зварот;
 - поўнае найменне юрыдычнай асобы і яе месца знаходжання;
 - выклад сутнасці звароту;
 - прозвішча, уласнае імя, імя па бацьку (калі такое ёсць) або ініцыялы кіраўніка або асобы, упаўнаважанай ва ўстаноўленым парадку падпісваць звароты.

Да электронных зваротаў, якія падаюцца прадстаўнікамі заяўнікаў, павінны прыкладацца электронныя копіі дакументаў, якія пацвярджаюць іх паўнамоцтвы.

Сутнасць электроннага звароту не можа выкладацца праз спасылкі на інтэрнэт-рэсурсы. Тэкст звароту павінен паддавацца чытанню. Не дапускаецца ўжыванне ў зваротах нецэнзурных альбо абразлівых слоў ці выразаў.

Пры невыкананні ўказаных патрабаванняў электронны зварот можа быць пакінуты без разгляду па сутнасці.

Адказы (паведамленні) на электронныя звароты накіроўваюцца з дапамогай сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў.

На электронныя звароты даюцца пісьмовыя адказы (накіроўваюцца пісьмовыя апавяшчэнні) у выпадку, калі заяўнік у сваім электронным звароце просіць накіраваць пісьмовы адказ.

Прадастаўленне інфармацыі аб зваротах з сістэмы ўліку і апрацоўкі зваротаў без згоды грамадзян, іх прадстаўнікоў або юрыдычных асоб, аб якіх запытваецца інфармацыя, дапускаецца для мэт разгляду зваротаў гэтых грамадзян, іх прадстаўнікоў або юрыдычных асоб вышэйстаячым арганізацыям, а таксама іншым дзяржаўным органам і іншым дзяржаўным арганізацыям у выпадках, прадугледжаных заканадаўчымі актамі.

Заяўнік мае права адклікаць свой зварот да разгляду яго па сутнасці шляхам падачы адпаведнай пісьмовай ці электроннай заявы.

У выпадку адклікання заяўнікам свайго звароту да разгляду па сутнасці ў аб'яднанні спыняецца разгляд такога звароту без апавяшчэння аб гэтым заяўніка. Пры гэтым заяўніку вяртаюцца арыгіналы дакументаў, прыкладзеных да звароту.

Калі электронныя звароты, якія паступаюць аналагічнага зместу ад розных

заяўнікаў, маюць масавы характар (больш за дзесяць зваротаў), адказы на такія звароты па рашэнні кіраўніка аб'яднання могуць размяшчацца на афіцыйным сайце аб'яднання ў глабальнай камп'ютарнай сетцы Інтэрнэт без накіравання адказаў (паведамленняў) заяўнікам.

Звароты прымаюцца да ўвагі і адказы на іх не накіроўваюцца ў выпадках, калі:

- у зваротах адсутнічаюць якія-небудзь рэкамендацыі, патрабаванні, хадайніцтвы, паведамленні аб парушэнні актаў заканадаўства, недахопах у рабоце арганізацый;

- звароты ўтрымліваюць толькі падзякі;

- звароты змяшчаюць просьбу заяўніка не накіроўваць адказ на зварот.

Адказ на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці могуць быць абскарджаны ў вышэйстаячую арганізацыю.

Адказ на зварот або рашэнне аб пакіданні звароту без разгляду па сутнасці пасля абскарджання ў вышэйстаячую арганізацыю могуць быць абскарджаны ў суд у парадку, устаноўленым заканадаўствам.

Адказ на скаргу ў вышэйстаячую арганізацыю можа быць абскарджаны ў суд, калі пры разглядзе гэтай скаргі прынята новае рашэнне, якое адносіцца да кампетэнцыі адпаведнай вышэйстаячай арганізацыі.