**Порядок направления электронных обращений и требования к ним**

**Электронные обращения** подаются посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (сайт [обращения.бел](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/))

Закон Республики Беларусь от 18 июля 2011 г. № 300-З (ред. от 17.07.2023) ”Об обращениях граждан и юридических лиц“ (далее - Закон № 300-З) устанавливает подачу в государственные органы и иные государственные организации электронных обращений и получение ответов (уведомлений) на них посредством государственной единой (интегрированной) республиканской информационной системы учета и обработки обращений граждан и юридических лиц (система учета и обработки обращений).

Доступ пользователей к системе учета и обработки обращений обеспечивается посредством сайта в глобальной компьютерной сети Интернет по адресу [https://обращения.бел](https://xn--80abnmycp7evc.xn--90ais/) (интернет-сайт).

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.

8. Культура, в том числе:

создание государственных организаций культуры и содействие развитию их материально-технической базы

реализация государственных минимальных социальных стандартов в сфере культуры

содействие созданию, распространению и (или) популяризации субъектами культурной деятельности культурных ценностей, организации и проведению культурных мероприятий, реализации культурных проектов

**Электронные обращения граждан, в том числе индивидуальных предпринимателей, 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 документы в электронном виде, подтверждающие их полномочия, а также копии документов в электронном виде о результатах предыдущего рассмотрения обращений, других документов и (или) сведений, необходимых для решения вопросов, изложенных в обращениях.

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.

**В случае несоблюдения вышеперечисленных требований электронное обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу.** При оставлении письменного обращения без рассмотрения по существу заявитель в течение пяти рабочих дней письменно уведомляется об оставлении обращения без рассмотрения по существу с указанием причин принятия такого решения.

Электронные обращения заявителей, в которых не указаны фамилия, собственное имя, отчество (если таковое имеется) либо инициалы гражданина или адрес его места жительства (места пребывания) либо наименование юридического лица (полное или сокращенное) или его место нахождения либо указанные данные не соответствуют действительности, признаются анонимными и не подлежат рассмотрению, если они не содержат сведений о готовящемся, совершаемом или совершенном преступлении.

**Заявитель вправе:**

- отозвать свое электронное обращение до рассмотрения его по существу путем подачи соответствующего письменного или электронного заявления;

- обжаловать в установленном порядке ответы на электронные обращения и решения об оставлении обращений без рассмотрения по существу.

Ответ налогового органа на электронное обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу могут быть обжалованы в вышестоящий налоговый орган. После обжалования в вышестоящий налоговый орган ответ налогового органа на электронное обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу 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.

Ответ на электронное обращение или решение об оставлении его без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.