

Обращения излагаются на белорусском или русском языке.

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.

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.

Текст обращения должен поддаваться прочтению. Не допускается употребление в обращениях нецензурных либо оскорбительных слов или выражений.

В обращениях должна содержаться информация о результатах их предыдущего рассмотрения с приложением (при наличии) подтверждающих эту информацию документов.

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

К электронному обращению могут быть прикреплены дополнительные документы и (или) сведения (документы, подтверждающие полномочия представителей заявителей, документы о результатах предыдущего рассмотрения обращений и другие документы и (или) сведения, необходимые для решения вопросов, изложенных в обращении).

ОСТАВЛЕНИЕ ОБРАЩЕНИЙ БЕЗ РАССМОТРЕНИЯ ПО СУЩЕСТВУ

Обращение может быть оставлено без рассмотрения по существу, если:

- ✓ обращения не соответствуют вышеуказанным требованиям;
- ✓ 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 организации, в которую они поступили, в том числе если замечания и (или) предложения, внесенные в книгу замечаний и предложений, не относятся к деятельности этой организации, индивидуального предпринимателя, не касаются качества производимых (реализуемых) ими товаров, выполняемых работ, оказываемых услуг;
- ✓ пропущен без уважительной причины срок подачи жалобы;
- ✓ заявителем подано повторное обращение, в том числе внесенное в книгу замечаний и предложений, и в нем не содержатся новые обстоятельства, имеющие значение для рассмотрения обращения по существу;
- ✓ с заявителем прекращена переписка по изложенным в обращении вопросам.

ОТЗЫВ ОБРАЩЕНИЯ

Заявитель имеет право отозвать свое обращение до рассмотрения его по существу.

Отзыв электронного обращения осуществляется путем подачи письменного заявления либо направления заявления в электронной форме тем же способом, которым было направлено электронное обращение.

ОБЖАЛОВАНИЕ ОТВЕТОВ НА ОБРАЩЕНИЯ

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

Ответ организации 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.

Ответ на обращение или решение об оставлении обращения без рассмотрения по существу организации, не имеющей вышестоящей организации, а также индивидуального предпринимателя могут быть обжалованы в суд в порядке, установленном законодательством.